

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARAT DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA GIRIREJO KECAMATAN NGABLAK KABUPATEN MAGELANG

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION ON THE PERFORMANCE OF VILLAGE APPARATUS IN PUBLIC SERVICES IN GIRIREJO VILLAGE OFFICE, NGABLAK DISTRICT, MAGELANG REGENCY.

Luthfia Rizki Amalia¹, Rian Setia Budi², Kyla Nisa Azzahra³

Email:

1luthfiarizkiamalia@gmail.com,

2setiabudirian29@gmail.com,

3kylaazzahra36@gmail.com

ABSTRACT

This study contains an analysis of the satisfaction of the people in Girirejo Village with the services provided by village officials at the Girirejo Village Office. Girirejo Village is a village located in Ngablak District, Magelang Regency which consists of 6044 people and is spread over 10 hamlets. This research was compiled by describing the phenomenon of public service in Girirejo Village with a quantitative approach, namely research that analyzes the current situation based on facts in the field. So the method applied in this research is a descriptive analysis method. Its location at the foot of Mount Andong is one reason for choosing this research topic about how village officials provide services in addition to the community developing village potential in the tourism sector. The number of respondents in this study were 99 respondents taken from the results of the entire population using the slovin formula. From a number of respondents, the average result was that the community in Girirejo Village gave a positive response to the services provided by village officials.

Keywords : *service, satisfaction, village apparatus*

ABSTRAK

Penelitian ini berisi analisis mengenai kepuasan masyarakat yang berada di Desa Girirejo terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa di Kantor desa Girirejo. Desa Girirejo merupakan desa yang terletak di Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang yang terdiri atas 6044 jiwa dan tersebar dalam 10 dusun. Penelitian ini disusun dengan menggambarkan fenomena pelayanan publik di Desa Girirejo dengan pendekatan kuantitatif, yakni penelitian yang menganalisis keadaan yang ada pada saat ini berdasarkan pada fakta-fakta di lapangan. Sehingga metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Letaknya yang berada di kaki Gunung Andong menjadi suatu alasan diambilnya topik penelitian ini tentang bagaimana aparat desa dalam memberikan pelayanan disamping masyarakat mengembangkan potensi desa di sektor pariwisata. Adapun jumlah responden dalam

penelitian ini sebanyak 99 responden yang diambil dari hasil keseluruhan populasi dengan menggunakan rumus slovin. Dari sejumlah responden tersebut diperoleh hasil rata-rata bahwa masyarakat di Desa Girirejo memberikan respon positif atas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa. Keywords : Pelayanan, kepuasan, aparat desa.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah salah kebutuhan yang wajib terpenuhi bagi masyarakat pada era yang modern seperti saat ini. Pelayanan juga suatu aktivitas yang dilakukan sebuah organisasi, pelayanan dapat terjadi pada dalam maupun pada luar unit organisasi. Baik buruknya pelayanan akan berpengaruh terhadap kelancaran organisasi pada mencapai suatu tujuan.

Sebuah pelayanan yang diberikan pada seorang atau masyarakat yang bersangkutan kepada organisasi tadi dapat dianggap menjadi pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dijalankan oleh organisasi atau institusi pemerintahan, yg tentunya berpedemoan terhadap peraturan yg berlaku yaitu Undang-Undang Dasar 1945. Pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia keempat jelas bahwa tugas pemerintah tersebut berkaitan menggunakan pelayanan kepada rakyat.

Upaya menjalankan pelayanan dengan baik, aparatur pemerintah perlu diberi pembekalan kemampuan untuk melayani masyarakat. Seperti yang sudah disebutkan pada awal, bahwa baik buruknya pelayanan akan berpengaruh terhadap kelancaran organisasi pada mencapai suatu tujuan. Hal itu juga berlaku terhadap pelayanan publik, baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara akan berpengaruh

terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan dalam aplikasi suatu pelayanan, khususnya pelayanan sebuah instansi pemerintah kepada masyarakat. Masyarakat diartikan menjadi suatu objek serta konsumen dalam sebuah pelayanan, oleh karena itu krusial untuk menjaga kualitas pelayanan demi menjamin kepuasan masyarakat.

Pemerintah sebagai pihak yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik harus memiliki tanggung jawab dan upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Citra yang buruk sudah melekat pada birokrasi pemerintah selama bertahun-tahun akibat dari rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Selain dituntut untuk melakukan pelayanan yang cepat dan akurat, pemerintah juga diharuskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu barang maupun jasa (pelayanan) yang efektif, efisien, ekonomis dan akuntabel. Kondisi masyarakat saat ini juga telah berubah menjadi masyarakat yang lebih kritis, oleh karena itu birokrasi publik dituntut untuk cepat menyesuaikan dengan cara memberikan pelayanan yang semakin berkualitas.

Dalam pengimplementasian dalam kehidupan bernegara, pelayanan pemerintah terhadap setiap warga

negara sangat dibutuhkan, yang merupakan penyedia layanan dan disebut menjadi pelayanan publik. Pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat negara, artinya kewajiban asal pemerintah dengan melayani publik dengan baik. Hakikat dari pelayanan publik sendiri merupakan memberi pelayanan yg baik serta memuaskan sebagai pengabdian dalam lingkungan desa. Hal itu berkewajiban dalam pengembangan dan mengelola pelayanan publik secara aporisma dalam memenuhi kebutuhan warga. Pentingnya pelayanan publik terhadap bidang pemerintahan berkaitan menggunakan kepentingan masyarakat awam. Dalam kehidupan sehari-hari, pelayanan artinya hal yg sukar untuk dipisahkan dengan kegiatan insan.

Meningkatnya tuntutan rakyat yang tak diimbangi dengan penyediaan layanan yg mumpuni, dalam hal ini pemerintah harus melakukan inovasi, baik berasal segi paradigma maupun segi pelayanan. Pelaku penyedia pelayanan diwajibkan dalam mengupayakan pelayanan agar terus meningkat kualitasnya, baik asal bidang sistem, fungsi, sarana, kualitas sumber daya insan dan infrastruktur yg wajib terus diperbaharui menjadi penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yg terbaik bagi rakyat.

Kualitas dari penyedia pelayanan publik yang dalam hal ini adalah pemerintah, harus terus ditingkatkan dan terus menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat yang juga semakin meningkat. Peningkatan yang dilakukan pemerintah juga harus secara

menyeluruh mulai dari kebijakan yang dibuat hingga format pelayanan terhadap masyarakat. Saat ini, upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah dilakukan. Tetapi data faktual di lapangan masih jauh dari harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan serba cepat dan praktis.

Kantor Desa Girirejo menjadi salah satu dari sekian banyak kantor pemerintahan yang melakukan kegiatan pelayanan publik. Desa Girirejo, Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang terletak sejauh 28 Km dari pusat Kota Magelang yang memakan waktu kurang lebih 45 menit ditempuh menggunakan sepeda motor. Secara administratif Desa Girirejo merupakan salah satu dari 17 desa yang ada di Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang dengan 10 dusun didalamnya, antara lain Dusun Mangli, Mantran Wetan, Mantran Kulon, Gondangan Wetan, Gondangan Kulon, Pendem, Sawit, Dempel, Gogik, dan Dusun Srigading.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Girirejo cukup beragam, mulai dari pembuatan Kartu Keluarga (KK), hingga pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan fasilitas pelayanan pemerintah lainnya.

Pada pada penelitian kali ini, peneliti menetapkan penelitian di Desa Girirejo, Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana kepuasan warga dan apakah ada perseteruan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat atau pegawai di kantor Desa Girirejo.

Terdapat penelitian serupa yang membahas kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Salah satu penelitian yang membahas analisis kepuasan masyarakat terhadap sebuah pelayanan publik yaitu jurnal yang berjudul "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*" yang ditulis oleh Luh Dea Damayanti dkk. Penelitian tersebut membahas mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparat di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Indah Nur Aini dan Sotya Pratiwi dalam jurnal yang berjudul "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen*". Penelitian tersebut juga membahas topik yang serupa mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen, hasil yang didapat yaitu pelayanan yang diberikan tergolong baik dimana masuk ke dalam kategori "B" menurut indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Susanti Marbun, Jhonny H. Posumah, Sonny Rompas (2015) melakukan penelitian mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan administrasi

kependudukan dan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sudah cukup baik. Penilaian kinerja didasarkan pada indikator-indikator seperti produktivitas, akuntabilitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan tanggung jawab.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi. Salah satunya adalah infrastruktur yang perlu ditingkatkan. Kemajuan dalam teknologi dan infrastruktur yang lebih baik dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, terdapat juga kurangnya informasi mengenai persyaratan dalam pengelolaan dokumen sipil. Kejelasan dan keterbukaan informasi mengenai persyaratan administrasi kependudukan dapat membantu mempermudah proses bagi masyarakat dan meminimalisir kesalahan dalam pengelolaan dokumen.

Secara keseluruhan, meskipun kinerja pegawai dinilai sudah cukup baik, masih terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Weni Indrawati dan Irawan Sunoro (2017) melakukan penelitian tentang efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Tanggulangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, kinerja pelayanan publik di Desa Tanggulangan sudah dapat dikatakan efektif berdasarkan

beberapa indikator yang diteliti. Namun, terdapat kekurangan pada indikator kejelasan dan kepastian kerja bagi aparatur desa, khususnya pada peran sekretaris desa.

Meskipun demikian, masyarakat Desa Tanggulangan sudah merasakan adanya peningkatan dalam pelayanan publik yang baik. Meskipun terdapat beberapa kelemahan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Desa Tanggulangan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Sementara itu, penelitian lain yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Cipare, Kecamatan Serang, Kota Serang.

Namun tentu terdapat perbedaan antara jurnal yang telah disebutkan dengan penelitian kali ini. Meskipun sama-sama membahas analisis kepuasan masyarakat, namun penelitian kali ini membahas skala yang lebih kecil, yaitu kepuasan masyarakat desa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Desa Girirejo. Secara keseluruhan dengan perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian

B. KERANGKA TEORI

Kerangka teori berkaitan dengan teori yang diterapkan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini teori dapat diartikan dengan variabel penelitian. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.

Agar tercapainya suatu kepuasan masyarakat, maka penerima pelayanan perlu mendapat kesesuaian harapan dan kebutuhan dalam pelayanan. Kotler (Fandy Tjiptono, 2003:148), dalam

yang tengah dijalankan terdapat perbedaan dari segi jumlah responden yang beragam mengingat populasi dan sampel yang sama di setiap penelitian yang dilakukan.

Tujuan primer pelayanan adalah kepuasan rakyat. Kepuasan dapat terlahir dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang dikeluhkan. Kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan tempat kerja Desa Girirejo menjadi hal menarik untuk dikaji, dengan maksud untuk mengetahui lebih mendalam tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada kantor Desa Girirejo, Kecamatan Ngablak disamping letaknya yang berada di kaki Gunung Andong dengan potensi pariwisata yang tinggi. Berdasarkan penjabaran tersebut maka akan dilakukan penelitian dengan diterapkannya judul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Girirejo, Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang.

mengukur kepuasan masyarakat terdapat empat metode yang diperlukan, diantaranya: (1) Survei kepuasan pelanggan, merupakan hal paling umum yang seringkali digunakan untuk mendapatkan jawaban yang akurat serta bermanfaat sebagai evaluasi bagi perubahan pelaku pelayanan jika terdapat hal yang kurang memuaskan. (2) Analisis Mantan Pelanggan, seiring berjalannya waktu, terdapat masyarakat yang tidak lagi membutuhkan pelayanan, maka dari itu dilakukannya survei

terhadap mantan pelanggan dirasa perlu sebagai evaluasi kekurangan maupun penambahan pelayanan. (3) *Ghost Shopper*, merupakan pelanggan atau masyarakat fiktif yang telah diatur untuk menjalankan kehidupan layaknya penerima pelayanan, bertujuan untuk mendapat evaluasi dari pelayanan pesaing. (4) Melalui sistem keluhan dan saran, didapatkan dari masyarakat yang mendapat pelayanan melalui kontak yang telah disediakan oleh organisasi penyedia pelayanan.

Keheterogenan jenis pelayanan di Indonesia diperlukan pedoman untuk memudahkan tingkat kinerja dalam pelayanan baik di lingkungan instansi pemerintah pusat hingga di daerah sekalipun. Dengan begitu Kementerian PAN dan BPS membagi unsur penelitian dengan hasil perolehan 48 unsur penting yang terdiri atas variasi pengujian ilmiah dan diberlakukannya 14 unsur untuk semua jenis layanan guna mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat yang *relevan, valid, dan reliable* guna memudahkan penyusunan IKM dan dijadikan penerapan teori dalam penelitian ini.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini disusun dengan menggambarkan fenomena pelayanan publik di Desa Girirejo dengan pendekatan kuantitatif, yakni penelitian yang menganalisis keadaan pada saat itu berdasar pada fakta di lapangan. Adapun metode yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan satu variabel.

C. PEMBAHASAN

a. Deskripsi Kantor Desa Girirejo Kecamatan Ngablak Kabupaten Magelang



Desa Girirejo merupakan sebuah desa yang terdiri atas 6044 jiwa penduduk dan tersebar dalam 10 dusun. Terletak di kecamatan Ngablak, kabupaten Magelang, desa Girirejo terdiri atas sepuluh dusun. Secara geografis, desa girirejo terletak di kawasan dataran tinggi dan terdapat satu gunung yang berada tepat di dekat desa Girirejo yaitu Gunung Andong serta mayoritas penduduk desa Girirejo merupakan petani. Sedangkan untuk kantor desa Girirejo terletak di dusun Gogik yang merupakan dusun dengan luas terbesar dan penduduk terbanyak di desa Girirejo.

b. Hasil Penelitian

Kantor Desa Girirejo sendiri menjalankan kegiatan operasional pemerintahan desa yang menaungi 10 dusun dibawahnya.

| No | Dusun | Jumlah penduduk |
|----|-----------------|-----------------|
| 1 | Mangli | 456 |
| 2 | Gogik | 1.422 |
| 3 | Gondangan Wetan | 740 |

| | | |
|--------|-----------------|-------|
| 4 | Gondangan Kulon | 430 |
| 5 | Srigading | 286 |
| 6 | Sawit | 895 |
| 7 | Pendem | 668 |
| 8 | Mantran Kulon | 273 |
| 9 | Mantran Wetan | 511 |
| 10 | Dempel | 362 |
| Jumlah | | 6.043 |

1. Uji Validitas

| Pertanyaan n | r hitung | r tabel | Ket. |
|--------------|----------|---------|-------|
| 1 | 0,774 | 0,1646 | Valid |
| 2 | 0,912 | 0,1646 | Valid |
| 3 | 0,811 | 0,1646 | Valid |
| 4 | 0,854 | 0,1646 | Valid |
| 5 | 0,902 | 0,1646 | Valid |
| 6 | 0,885 | 0,1646 | Valid |
| 7 | 0,881 | 0,1646 | Valid |
| 8 | 0,877 | 0,1646 | Valid |
| 9 | 0,899 | 0,1646 | Valid |
| 10 | 0,675 | 0,1646 | Valid |
| 11 | 0,609 | 0,1646 | Valid |

Dasar pengambilan keputusan:

r hitung > r tabel = valid

r hitung < r tabel = tidak valid

r tabel N 99 = 0,1646

Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa r

hitung > r tabel seluruh kuesioner dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .954 | 11 |

Setelah dilakukan analisis dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha dengan r tabel yaitu **0,954 > 0,1646**. Karena dari hasil analisis nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari r tabel, maka kuesioner reliabel.

3. Uji Hipotesis

One-Sample Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-------|----|-------|----------------|-----------------|
| nilai | 98 | 46,20 | 7,747 | ,779 |

One-Sample Test

Test Value = 0

| | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
|-------|--------|----|-----------------|-----------------|---|-------|
| | | | | | Lower | Upper |
| nilai | 61,906 | 96 | ,000 | 46,202 | 46,16 | 50,25 |

Berdasarkan hasil uji hipotesis deskriptif menunjukkan bahwa nilai sig 2 tailed adalah 0,00. Dengan signifikan <0,1 (signifikan 10%) atau 0,00<0,1 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dasar pengambilan keputusan :

Ho : Masyarakat tidak puas terhadap pelayanan aparat desa di Kantor Desa Girirejo.

Ha : Masyarakat puas terhadap pelayanan aparat desa di Kantor Desa Girirejo.

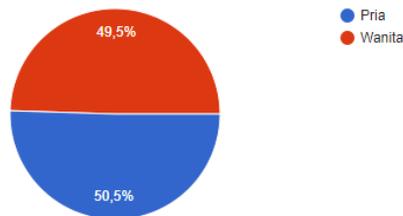
Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kuesioner saat penelitian berlangsung terdapat acuan yang digunakan dalam pengambilan data

●ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARAT DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA GIRIREJO KECAMATAN NGABLAK KABUPATEN MAGELANG●

seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, serta jawaban dari masing-masing indikator.

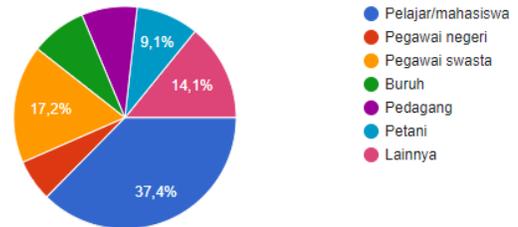
mengisi adalah usia 35-49 Tahun dengan jumlah 14 orang.

Jenis Kelamin



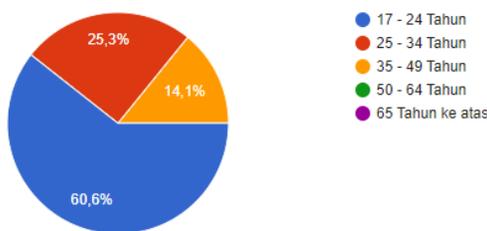
Dari diagram tersebut menunjukkan sebaran jenis kelamin responden yang turut serta mengisi kuesioner yang disebar. Berdasarkan gambar diatas diketahui sebanyak 49,5% responden yang mengisi adalah pria dengan jumlah 49 orang, sedangkan 50,5% responden yang mengisi adalah wanita dengan jumlah 50 orang.

Pekerjaan



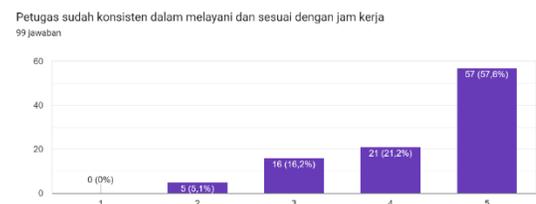
Dari diagram tersebut menunjukkan sebaran pekerjaan responden yang turut serta mengisi kuesioner yang disebar. Berdasarkan gambar diatas diketahui sebanyak 37,4% responden yang mengisi adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah 37 orang, 17,2% responden yang mengisi adalah pegawai swasta dengan jumlah 17 orang, 9,1% responden yang mengisi adalah petani, 6,1% responden yang mengisi adalah pegawai negeri dengan jumlah 6 orang, 8,1% responden yang mengisi adalah pedagang dengan jumlah 8 orang, 8,1 % responden yang mengisi adalah buruh dengan jumlah 8 orang, dan 14,1% responden adalah pekerjaan lain diluar acuan yang diberikan dengan jumlah 14 orang.

Usia



Dari diagram tersebut menunjukkan sebaran usia responden yang turut serta mengisi kuesioner yang disebar. Berdasarkan gambar diatas diketahui sebanyak 60,6% responden yang mengisi adalah usia 17-24 Tahun dengan jumlah 60 orang, sedangkan 25,3% responden yang mengisi adalah usia 25-34 Tahun dengan jumlah 25 orang, dan 14,1% responden yang

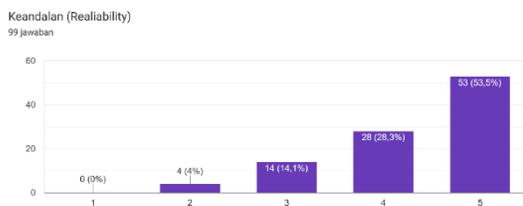
Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Girirejo menggunakan 5 aspek menurut Tjiptono



(2017). Kelima aspek tersebut kemudian terbagi atas 11 indikator pertanyaan yang digunakan ke dalam kuesioner penelitian. Dalam proses pengumpulan data melalui kuesioner ditujukan kepada 99 responden yang merupakan masyarakat Desa Girirejo yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Desa Girirejo.

1) *Reliability*

Aspek ini mengacu pada kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan dengan tepat, akurat, memuaskan, atau disebut dengan keandalan. Responden dalam jawaban dari pertanyaan pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti bagi masyarakat dan dengan cepat memberi informasi terbaru jika ada perubahan dalam prosedur, teknis, dan administrasi pelayanan didominasi jawaban yang menyebut sangat setuju yang meraih 53 responden. Sedangkan untuk pertanyaan lainnya yaitu konsistensi petugas dalam melayani dan sesuai dengan jam kerja, diperoleh 57 responden yang menyebut sangat setuju yang mana jawaban tersebut

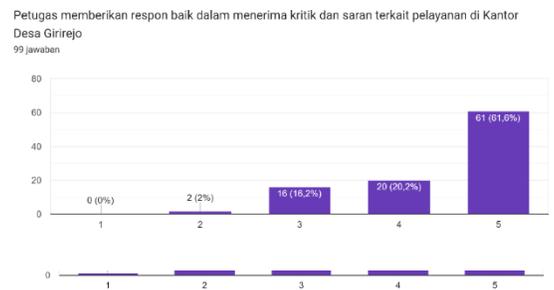


mendominasi.

2) *Responsiveness*

Aspek ini mengacu pada kemampuan aparat desa dalam memberikan

pelayanan dengan cepat dan tanggap. Melalui sebaran data jawaban responden dalam pertanyaan pemberian pelayanan petugas dengan respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat menghasilkan suara sangat setuju dengan perolehan paling banyak yaitu 60 responden. Sedangkan untuk pertanyaan respon menerima kritik dan saran dari petugas terkait pelayanan di Kantor Desa Girirejo adalah sangat setuju yang mendominasi, diperoleh 61 responden yang memilih opsi tersebut.



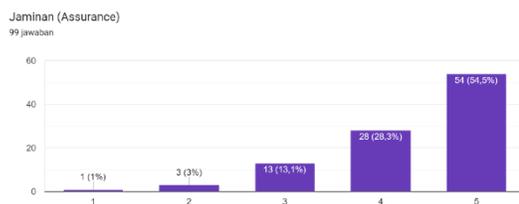
3) *Assurance*

Aspek ini mengacu pada kemampuan aparat desa dalam

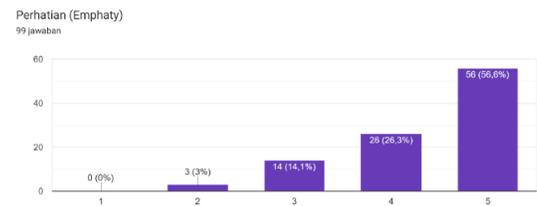


●ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARAT DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA GIRIREJO KECAMATAN NGABLAK KABUPATEN MAGELANG●

memberikan pelayanan dengan memberikan jaminan sehingga masyarakat merasakan rasa aman dan terhindar dari resiko maupun bahaya. Administrasi jujur dan dapat dipertanggungjawabkan oleh petugas memperoleh jawaban dominan sangat setuju, yaitu 54 responden. Sedangkan untuk pertanyaan sifat sopan petugas dan etika yang baik dalam melayani diperoleh jawaban dominan sangat setuju yaitu sebanyak 57 responden.



jawaban yang mendominasi yaitu sebanyak 56 responden. Untuk pertanyaan kedua, pemberian pelayanan dengan tulus dan memberi citra yang baik oleh petugas terhadap masyarakat Desa Girirejo adalah sangat setuju yaitu berjumlah 60 responden. Sedangkan untuk pertanyaan terakhir mengenai pelayanan petugas sudah tepat sasaran terkait alur pelayanan yang diberikan diperoleh jawaban sangat setuju yang memiliki 54 responden.



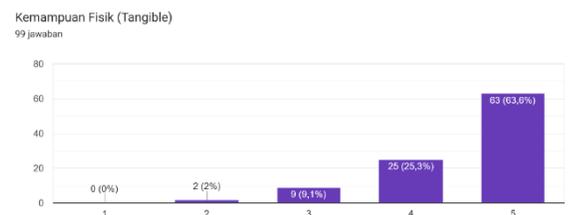
4) *Empathy*

Aspek ini mengacu pada kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan dengan memberikan

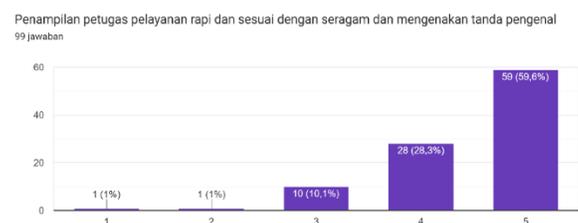


perhatian penuh dengan kepedulian dan komunikasi yang baik. Dalam pelayanannya petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian dan pengutamakan kepentingan masyarakat, diperoleh tanggapan sangat setuju sebagai

5) *Tangible*



Aspek ini mengacu pada kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan dengan diberikannya fasilitas atau bukti fisik dari lokasi pelayanan tersebut. Dalam pertanyaan mengenai ruang tunggu



di kantor desa Girirejo memiliki kursi yang nyaman dan bersih diperoleh hasil sangat setuju yaitu 63 responden menyatakan sangat setuju. Sedangkan untuk pertanyaan penampilan petugas yang rapi dan sesuai dengan seragam dan mengenakan tanda pengenal, jawaban dominan diperoleh oleh sangat setuju yaitu sebanyak 59 responden.

D. PENUTUP

1. KESIMPULAN

Dari kelima dimensi kepuasan yang digunakan dalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, pengambilan data menggunakan kuesioner yang dilaksanakan di wilayah Desa Girirejo dengan 99 responden mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat desa di Kantor Desa Girirejo. Setelah dilakukan pengolahan data dengan uji validitas diperoleh seluruh indikator dinyatakan valid. Selain itu juga dilakukan uji reliabilitas dan diperoleh hasil yang reliabel. Adapun uji hipotesis juga dilakukan dan memperoleh hasil H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa di Kantor Desa Girirejo, Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang.

2. SARAN

Dalam pelaksanaan penelitian, sedikit banyak diketahui bahwa masyarakat merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Girirejo Kecamatan Ngablak Kabupaten Magelang, maka dari itu

saran untuk Kantor Desa Girirejo antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga konsistensi pelayanan dalam keadaan prima untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan utama dari adanya pelayanan publik.
2. Ruang tunggu yang nyaman serta penampilan petugas yang rapi membuktikan bahwa manusia merupakan makhluk visual yang berarti dalam setiap aspek pelayanan, masyarakat menginginkan keadaan yang tertata dan sesuai, untuk itu penambahan fasilitas publik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- Andari, E. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama.
- Anisa, S. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia.
- E. Sandra, M. (2020). Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kijang Kota : Suatu catatan Survey.
- Fajar Romadhon, L. L. (2022). Analisis kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi DANA menggunakan metode SWOT.
- Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor

- Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar).
- Juisal. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Labuan Kecamatan Wakorumba Utara Kabupaten Buton Utara.
- L. D. Damayanti, S. K. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *11 (1)*, 21-32.
- Mita. (2019). Kepuasan Masyarakat Desa pada Pelayanan Administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang.
- Nura, I. d. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *4 (2)*, 276-286.
- Priyanto, D. (2009). 5 Jam Belajar Olah Data SPSS 17. 30.
- Ramadhan, I. (2014). Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat.
- Rohana. (2004). Pengaruh Segmentasi Pasar Geografis dan Promosi Terhadap Penjualan Pada PT alfa scorpia Adam Malik. 53-55.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus
- Sri Sukamti, H. U. (2015). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KALICACING KOTA SALATIGA.
- Sururi, A. (2019). MENGUKUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK KELURAHAN. Retrieved from <https://journal.uny.ac.id/index.php/natapraja/article/view/24769/pdf>
- SUTRI SULISTYOWATI, J. M. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO.
- Suyoto, D. (n.d.). Teori, Kuesioner dan Analisis Data. 142.
- Weni Indrawati, I. S. (2017). EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI DESA TANGGULANGIN. Retrieved from <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JKD/article/view/13421>
- Yohani, D. F. (2014). PENGARUH PENDEKATAN PEMBELAJARAN SAVI TERHADAP HASIL BELAJAR

PADA PEMBELAJARAN
TEMATIK DI SEKOLAH DASAR.

Zulfida Hariany, I. P. (2014). ANALISIS
INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI PUSKESMAS XXX.