



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DESA MARGA KARYA TAHUN 2024**

*Analysis of Public Satisfaction Towards Public Services at The Marga Karya
Village Office in 2024*

Ulan Absari Putry¹, Leni Nurul Kariyani²

^{1,2}Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

Email: ulanputry43@gmail.com

Abstract

Public service is one of the main functions of government in fulfilling community needs and realizing public welfare. High-quality public services have a direct impact on the level of community satisfaction as service users. The Village Office, as the frontline of local government administration, plays a strategic role in providing administrative and social services to the community. However, various public complaints are still found regarding service processes that are perceived as not yet optimal, particularly in terms of procedures, service speed, and the attitudes of service officers. This study aims to determine the level of community satisfaction with public services at the Marga Karya Village Office in 2024 and to identify the factors that hinder the implementation of public services. The research employed a quantitative method using a survey approach. The population of this study consisted of all residents of Marga Karya Village, totaling 1,858 people, with a sample of 329 respondents selected through purposive sampling. Data were collected through questionnaires using a Likert scale, while data analysis was conducted using the Community Satisfaction Index (IKM) based on the guidelines of the Decree of the Minister for Administrative Reform Number 25 of 2004. The results indicate that the overall level of community satisfaction with public services at the Marga Karya Village Office falls within the fairly good to satisfactory category. Community satisfaction was measured using five dimensions of service quality (SERVQUAL), namely tangible aspects, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Nevertheless, several inhibiting factors affecting service quality were identified, including limited facilities and infrastructure, service speed, cost transparency, as well as the competence and discipline of village officials. Based on these findings, it is recommended that the Marga Karya Village Office continuously improve service quality through strengthening human resource capacity, simplifying service procedures, and enhancing supporting facilities in order to achieve more effective, efficient, and community-oriented public services.

Keywords: *community satisfaction, public service, Community Satisfaction Index, village office*

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan umum. Kualitas pelayanan publik yang baik akan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kantor Desa sebagai ujung tombak pemerintahan di tingkat lokal memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administrasi dan sosial kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait proses pelayanan yang dirasakan belum optimal, baik dari segi prosedur, kecepatan, maupun sikap aparatur pelayanan. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Marga Karya Tahun 2024 serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Marga Karya yang berjumlah 1.858 jiwa, dengan jumlah sampel sebanyak 329 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan pedoman Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Marga Karya secara umum berada pada kategori cukup baik hingga memuaskan. Penilaian kepuasan masyarakat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan, transparansi biaya, serta kemampuan dan kedisiplinan aparatur desa. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar Kantor Desa Marga Karya terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta peningkatan sarana pendukung guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: *kepuasan masyarakat, pelayanan publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, kantor desa*

PENDAHULUAN

Di setiap negara, terdapat suatu sistem administrasi yang mengatur urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan layanan untuk memenuhi segala aspek kepentingan. Penyediaan layanan ini merupakan aktivitas yang dilakukan oleh beberapa individu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka. Salah satu tanggung jawab dan fungsi utama pemerintah adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan yang efektif.

Fokus utama pemerintah adalah menyediakan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang biasanya disebut sebagai pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, permintaan untuk kualitas pelayanan dari pemerintah semakin meningkat. Meskipun pemerintah berupaya untuk mencapai tata kelola yang baik, tetap ada hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang kadang kadang muncul.

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara

tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan.

Kegiatan Pelayanan Kantor Desa Marga Karya diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian masyarakat menjadi tolok ukur kinerja pelayanan publik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, dapat dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu cara yang digunakan organisasi publik adalah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tanggal 24 Februari 2002 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor desa. Dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi kantor desa untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Marga Karya Tahun 2024”.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Marga Karya yang berjumlah 1.858 jiwa, dengan jumlah sampel sebanyak 329 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan pedoman Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Marga Karya berada pada kategori memuaskan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) konversi sebesar 288,345. Meskipun demikian, terdapat variasi yang signifikan pada setiap dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), dengan beberapa dimensi yang masih berada pada kategori kurang memuaskan dan memerlukan perbaikan serius. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian sebagian besar adalah petani/pekebun (71,43%), berada pada kelompok umur produktif (31-50 tahun), dengan jumlah laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan.

Analisis Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).

Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Rata-rata nilai IKM sebesar 83,19 (kategori memuaskan). Kelebihan terdapat pada kebersihan lingkungan sekitar lokasi pelayanan (nilai NRR 0,53), namun terdapat permasalahan serius pada fasilitas fisik ruangan pelayanan dan area tunggu yang kurang nyaman, serta media informasi yang tidak selalu terbaru dan jelas. Area parkir yang terbatas juga menjadi keluhan utama masyarakat.

Dimensi Reliability (Keandalan)

Rata-rata nilai IKM sebesar 78,53 (kategori memuaskan). Kelebihan terlihat pada konsistensi pelayanan baik dalam kondisi ramai maupun sepi (nilai NRR 0,49). Namun, permasalahan muncul pada waktu pelayanan yang tidak sesuai jadwal, informasi yang tidak akurat dan tidak konsisten antar petugas, serta kesalahan yang masih terjadi dalam proses pelayanan yang dapat menyebabkan kerugian bagi masyarakat.

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Rata-rata nilai IKM sebesar 61,57 (kategori kurang memuaskan) – menjadi dimensi dengan tingkat kepuasan terendah. Permasalahan utama meliputi respon yang lambat terhadap pertanyaan dan permintaan bantuan, keluhan masyarakat yang tidak segera ditindaklanjuti, waktu tunggu yang terlalu panjang, serta kurangnya kesediaan petugas untuk membantu tanpa harus diminta berkali-kali. Hanya pada indikator penjelasan saat terjadi perubahan atau kendala yang masuk dalam kategori memuaskan.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Rata-rata nilai IKM sebesar 79,21 (kategori memuaskan). Masyarakat merasa bahwa prosedur pelayanan memberikan rasa aman, petugas mampu menumbuhkan rasa percaya, dan sikap petugas umumnya sopan serta menghargai masyarakat. Namun, terdapat permasalahan pada kemampuan dan pengetahuan petugas yang belum cukup memadai, serta informasi yang disampaikan terkadang tidak jelas sehingga menimbulkan keraguan.

Dimensi Empathy (Empati)

Rata-rata nilai IKM sebesar 81,45 (kategori memuaskan). Kelebihan terdapat pada kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan pengguna secara personal (nilai NRR 0,60) dan sikap ramah serta peduli dalam melayani masyarakat. Namun, permasalahan muncul pada kurangnya fleksibilitas pelayanan sesuai kondisi masyarakat, serta kurangnya waktu yang disediakan oleh petugas untuk mendengarkan permasalahan atau keluhan secara mendalam.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Marga Karya, antara lain: Keterbatasan Sarana dan Prasarana: Fasilitas fisik yang kurang memadai, area parkir terbatas, dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan; Kualitas Sumber Daya Manusia: Kurangnya kompetensi dan pengetahuan petugas terkait peraturan serta prosedur pelayanan, kurangnya kedisiplinan pada sebagian petugas, dan kurangnya pelatihan berkala untuk memperbarui kemampuan; Prosedur dan Sistem Pelayanan: Prosedur yang masih dianggap terlalu rumit, kurangnya transparansi dalam proses dan biaya pelayanan, serta tidak adanya sistem antrian yang teratur dan sistem pengelolaan keluhan yang efektif; Kapasitas Pelayanan: Jumlah masyarakat yang dilayani yang tinggi dibandingkan dengan jumlah petugas dan kapasitas fasilitas yang tersedia, terutama pada jam sibuk; Komunikasi dan Informasi: Kurangnya penyebaran informasi yang merata dan jelas kepada masyarakat, serta kurangnya koordinasi antar petugas yang menyebabkan informasi yang diberikan tidak konsisten.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat – mulai dari fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, hingga empati petugas – maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Marga Karya. Sebaliknya, setiap permasalahan pada salah satu dimensi kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada penurunan tingkat kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Marga Karya secara umum berada pada kategori cukup baik hingga memuaskan. Penilaian kepuasan masyarakat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan, transparansi biaya, serta kemampuan dan kedisiplinan aparatur desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A., Nidyasari, S.P., Wiwin, K., Wismayanti, D., Putu, N., & Prabawati, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung). *International Journal on Notary Law*, 20.
- Ayu, N. H., Ati, N. U., & Rahmawati, S. D. (2024). Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kecamatan pakisaji kabupaten malang. *Jurnal Respon Publik*, 18 (1), 49-57.
- Dini, D. K., Bravand, I. I., Mysea, M. J., Krisyandi, N. B., Ardhya, S., & Lubis, G. (2024). Edukasi dan Implementasi Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) Sebagai Upaya Pencegahan Stunting. 4 (1), 18.
- Herzegovina, N.L.R., & Taufiqurrohman, S. (2022). Sistem Pelayanan Publik Sebagai Peningkatan Kepuasan Masyarakat. *Idarotuna: Journal of Administrative Science*, 3 (2), 120-137.
- Mardiastuti, A. (2015). Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kesehatan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi Perpustakaan Universitas Gajah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informa*, XI (1), 1-7.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1).
- Permenpan. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Sasmitha, N.R. (2020). Health education about clean and healthy living behavior among school children. *Journal of Nursing Practice*.



- Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 3 (1), 06-11.
- Utami, N., Negeri, I., Tulungagung, A. R., Aditia, M. Y., & Asiyah, B. N. (2023). Penerapan Manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating Dan Controlling) Pada Usaha Dawet Semar Di Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2 (2).
- Yulanda, R., Pratama, A., & Wulandari, S. (2024). Perilaku Konsumsi Jajanan Dan Risiko Kesehatan Pada Anak Sekolah Dasar. *Jurnal Gizi dan Kesehatan*, 16 (2), 101-109.