

## TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN Y KEMANTREN X YOGYAKARTA

Hari Kurniawan

[hariku.70@gmail.com](mailto:hariku.70@gmail.com)

Unversitas Cendekia Mitra Indonesia

### ABSTRACT

*The quality of service at the Y Kemantren District Office, X Yogyakarta can achieve community satisfaction, which can be seen from the service quality dimensions: reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness. To find out the level of satisfaction, performance, community expectations for services at the Y Village Office, Kemantren X Yogyakarta and their characteristics using quantitative descriptive research methods using a sample of 100 respondents, using convenience sampling techniques. The majority of respondents gave a Good rating, amounting to 1,214 (67.4%) respondents regarding the service performance received at the Y Village Office. The majority of respondents hoped to get good service totaling 928 (51.6%) respondents for the service at the Y Village Office. Most respondents gave a Dissatisfied rating totaling 67 (67%) respondents for the service at the Y Village Office Kemantren X, Yogyakarta. The level of public satisfaction with services at the Y Kemantren District Office, X, Yogyakarta, mostly gave a rating of Dissatisfied, amounting to 67 (67%) respondents.*

*Keywords: Public Service, Service Quality, Satisfactio*

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta dapat mencapai kepuasan masyarakat, dapat ditinjau dari dimensi servqual: *reliability, assurance, tangibles, emphaty, responsiveness*. Diketuinya tingkat kepuasan, kinerja, harapan masyarakat atas pelayanan di Kantor Kelurahan Y, Kemantren X Yogyakarta beserta karakteristiknya dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel *convinience sampling*. Sebagian besar responden memberikan penilaian Baik berjumlah 1.214 (67,4%) reponden atas kinerja pelayanan yang diterima di Kantor Kelurahan Y. Sebagian besar responden berharap mendapatkan pelayanan Baik berjumlah 928 (51,6%) reponden atas pelayanan di Kantor Kelurahan Y Sebagian besar responden memberikan penilaian Tidak Puas berjumlah 67 (67 %) responden atas pelayanan di Kantor Kelurahan Y Kemantren X, Yog yakarta. Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kantor Kelurahan Y Kemantren X, Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Tidak Puas berjumlah 67 (67 %) responden.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

### A. LATAR BELAKANG

Tuntutan untuk dapat memahami kebutuhan konsumen merupakan konsekuensi logis implementasi konsep pemasaran. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang wajib

diselenggarakan oleh Negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak dasar warga negara (publik).

Penerapan desentralisasi dalam sistem pemerintahan memunculkan harapan besar masyarakat akan tata pemerintahan yang lebih baik di unit-unit pelayanan publik. Salah satu tujuan diterapkannya kebijakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah daerah kepada masyarakatnya.

Kelurahan adalah wilayah administratif di bawah kemantren atau kapanewon, merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa, merupakan pelayanan publik yang harus pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri Kepemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik akan selektif dalam menilai pelayanan publik yang bermutu, memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan menyembuhkan keluhan penggunanya.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta ?”

Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta ?

## **B. KAJIAN LITERATUR**

### **1. Pelayanan**

American Marketing Association, menyatakan bahwa; Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Donald W, Cowell, 1984), dalam (Kurniawan, 2018).

Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa akan dinilai oleh customer berdasarkan ualitasnya. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2001). Kotler (2000) mengungkapkan; Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

### **2. Pelayanan Publik**

Menurut Peraturan Menpan No 17 Tahun 2017, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara

langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi Pemerintah adalah kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagai berikut :

- a. **Transparansi**  
Pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**  
Pelayanan publik disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**  
Dalam pelayanan publik pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 juga mengatur mengenai prinsip-prinsip dalam pelayanan publik yang meliputi :

- a. **Kesederhanaan**  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. **Kejelasan**
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. **Kepastian Waktu**  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. **Akurasi**  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. **Keamanan**  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. **Tanggungjawab**  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainlain.

### 3. Kepuasan

#### a. Pengertian Kepuasan

Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Ekspektasi konsumen dalam mengkonsumsi suatu jasa, konsumen membayangkan bagaimana idealnya jasa yang akan dia terima. Pada saat mengkonsumsi, konsumen secara sadar akan merasakan dan melakukan evaluasi terhadap jasa yang telah dikonsumsi. Hasil evaluasi tersebut adalah kepuasan atau ketidakpuasan konsumen atas produk jasa yang telah dikonsumsi. (Kurniawan. 2011).

#### b. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Parasuraman (1988) Pemosisian persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan pada kontinum bergantung pada sifat kesenjangan antara *Expected Service* (ES) dengan *Perceived Service* (PS) yang dirangkum dalam proposisi ke-8, yang bunyinya :

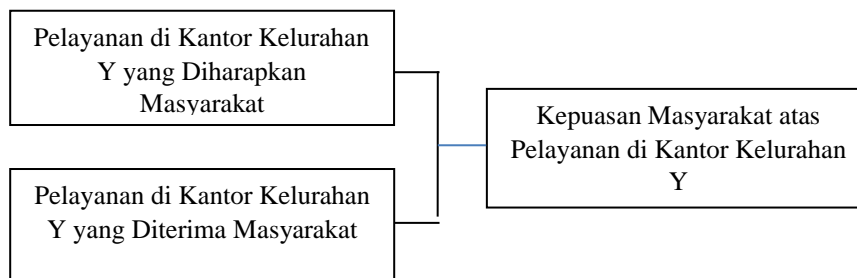
- 1) Kala  $ES > PS$ , mutu pelayanan diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS
- 2) Kala  $ES = PS$ , mutu pelayanan diterima adalah memuaskan
- 3) Kala  $ES < PS$ , mutu pelayanan diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada mutu ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS

#### c. Dimensi Kepuasan

Zeithami (2004). Mengungkapkan bahwa SERVQUAL (*service Quality*) merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

- 1) *Tangible* (bukti langsung) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau respon dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas
- 4) *Assurance* (jaminan) yaitu adanya kepastian yang berkaitan dengan pengetahuan dan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan.

d. Kerangka Konsep



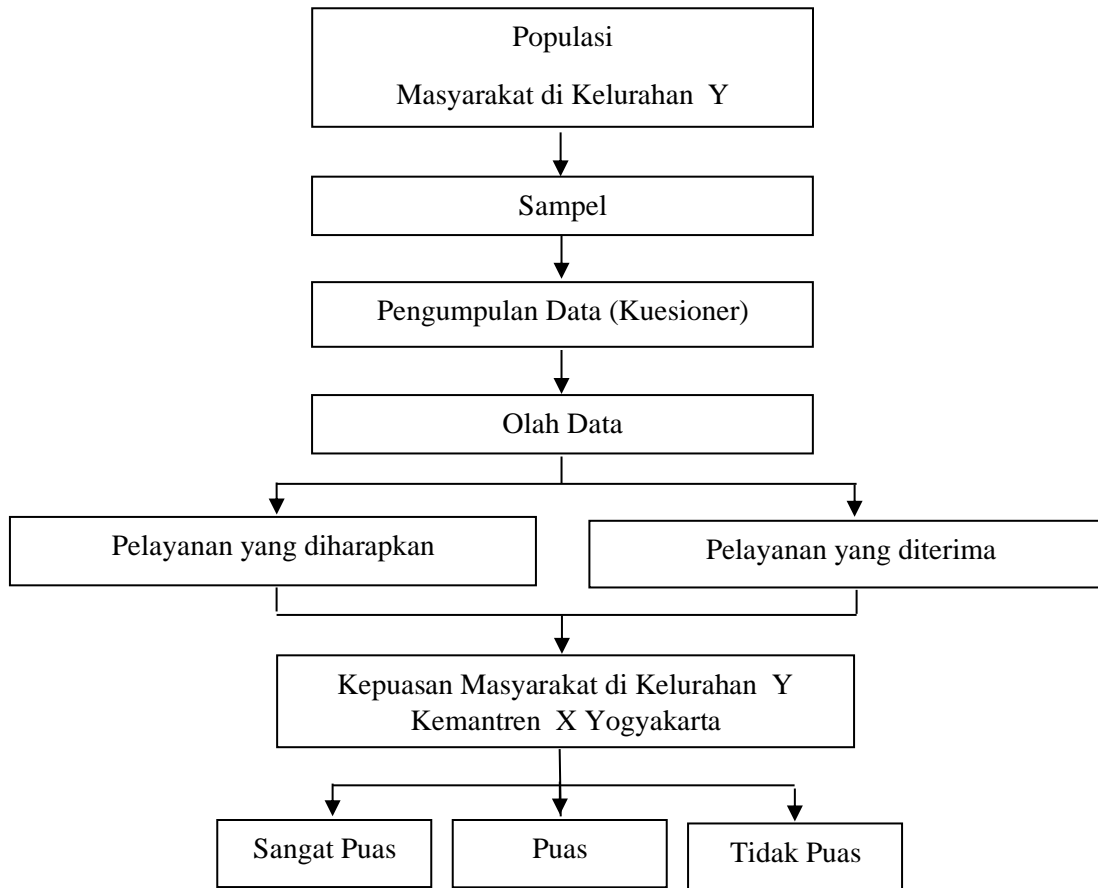
Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

## C. METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika. Penelitian deskriptif menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu (Azwar, 2015). Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta.

## 2. Desain Penelitian



## 3. Populasi dan Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi (Kuncoro, 2001) dalam (Kurniawan, 2018). Sampel dari penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi (Masyarakat di Kelurahan Y, Kemantren X Yogyakarta yang pernah mendapatkan pelayanan di kantor Kelurahan Y, Kemantren X Yogyakarta.). Jumlah sampel berdasarkan pendapat Roscoe seperti dikutip Sekaran (2006) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk digunakan dalam semua penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang masyarakat di Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta yang pernah mendapatkan pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta.

Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel responden dari masyarakat/pengguna pelayanan yang mudah ditemui pada lokasi penelitian. Dasar pengambilan teknik *convenience sampling* ini tidak menjadi permasalahan atau menurunkan kualitas hasil penelitian karena bagaimanapun rumitnya teknik yang digunakan tidak akan menjamin *representativeness*/keterwakilan, maka yang

terpenting adalah sampel yang representatif atau benar-benar mewakili populasi (Healey, 2002).

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di lakukan Kelurahan Y, Kemantren X, Yogyakarta

5. Definisi Operasional Variabel

Variabel pada penelitian ini adalah Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut

Tabel 1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
1.	Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta	Perasaan Masyarakat yang menggambarkan kesenjangan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima di kantor Kelurahan Kemantren X Yogyakarta dilihat dari dimensi <i>servqual</i> : <i>Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>	Skala Likert	1.Sangat Puas, bila responden yang diperoleh kinerja > harapan 2.Puas, bila nilai kinerja = harapan 3.Tidak Puas, bila nilai responden yang diperoleh kinerja < harapan	Ordinal

6. Prosedur Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer. Data yang langsung diperoleh dari responden, yaitu jawaban pernyataan dari kuesioner tentang pernyataan harapan pelayanan, dan pernyataan tentang apa yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Peneliti menggunakan kuisisioner tertutup, yaitu responden diberi alternatif pilihan jawaban dan responden hanya memilih yang sesuai dengan apa yang menjadi harapan customer dan apa yang dirasakan setelah mendapat pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta dengan mengisi checklist pada kolom yang tersedia menggunakan

Pada penelitian ini digunakan Skala Likert dengan 5 tingkat. Untuk pernyataan harapan pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta diwakili dengan alternatif jawaban ; Sangat Baik diberi bobot 5, Baik diberi bobot 4, Cukup baik diberi

bobot 3, Kurang baik diberi bobot 2 dan Tidak Baik diberi bobot 1, sedangkan pernyataan yang dirasakan masyarakat setelah mendapatkan pelayanan (kinerja) dengan alternatif jawaban ; Sangat Baik diberi bobot 5, Baik diberi bobot 4, Cukup Baik diberi bobot 3, Kurang Baik diberi bobot 2, dan Tidak Baik diberi bobot 1.

## 7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### a. Pengolahan Data

Cara pengolahan data dan analisis data setelah semua data terkumpul kemudian diolah dengan cara manual dan komputerisasi. Langkah pengolahan datanya, yaitu :

#### 1) Editing

Editing yaitu memeriksa data yang telah terkumpul dari responden dan meneliti ulang jawaban yang telah tertulis pada kuesioner.

#### 2) Transferring

Transferring adalah menjumlah nilai kusioner yang diperoleh masing-masing responden.

#### 3) Tabulating

Tabulating adalah data disusun dalam bentuk tabel, kemudian dianalisis yaitu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipresentasikan.

#### 4) *Entry* data

Tahapan *entry* data dilakukan dengan memasukan data ke aplikasi komputer untuk kemudian diolah lebih lanjut dengan aplikasi tersebut. Variable dalam penelitian ini adalah Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantern X Yogyakarta, yang dikategorikan sebagai berikut:

a) **Sangat Puas**, bila nilai responden yang diperoleh kinerja  $>$  harapan

b) **Puas**, bila nilai kinerja = harapan

c) **Tidak Puas**, bila nilai responden yang diperoleh kinerja  $<$  harapan

## 8. Analisis Data

Analisis data dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan analisis univariat. Analisis univariate merupakan analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan karakteristik setiap variable penelitian. Bentuk analisis univariate tergantung pada jenis datanya. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari setiap variabelnya (Sugiyono, 2012).

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

#### a. Penilaian masyarakat atas kinerja pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantern X Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2, dari jawaban masyarakat atas kinerja pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantern X Yogyakarta, sebagian besar memberikan penilaian Baik berjumlah 1.214 (67,4%) reponden, Cukup Baik berjumlah 333 (19%) responden, Sangat Baik berjumlah 213 (11,8%)



reponden, Kurang Baik berjumlah 34 (1,89%) responden dan Tidak Baik berjumlah (0,33%) responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penilaian Masyarakat Atas Kinerja Pelayanan di Kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta

Dimensi	No Item	F					Jumlah	%					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB		SB	B	CB	KB	TB	
<i>Reliability</i>	1	11	79	9	1	0	100	11	79	9	1	0	100
	2	12	64	24	0	0	100	12	64	24	0	0	100
	3	8	62	28	2	0	100	8	62	28	2	0	100
	4	4	66	26	4	0	100	4	66	26	4	0	100
	Jumlah	35	271	87	7	0	400	8,8	67,8	21,8	1,8	0,0	100
<i>Responsiveness</i>	5	14	66	20	0	0	100	14	66	20	0	0	100
	6	10	74	14	2	0	100	10	74	14	2	0	100
	7	14	72	14	0	0	100	14	72	14	0	0	100
	Jumlah	38	212	48	2	0	300	12,7	70,7	16,0	0,7	0,0	100
<i>Assurance</i>	8	14	62	24	0	0	100	14	62	24	0	0	100
	9	14	61	23	2	0	100	14	61	23	2	0	100
	10	16	79	4	1	0	100	16	79	4	1	0	100
	11	20	62	18	0	0	100	20	62	18	0	0	100
Jumlah	64	264	69	3	0	400	16,0	66,0	17,3	0,8	0,0	100	
<i>Emphaty</i>	12	6	70	20	4	0	100	6	70	20	4	0	100
	13	10	66	22	2	0	100	10	66	22	2	0	100
	14	14	62	22	0	2	100	14	62	22	0	2	100
	Jumlah	30	198	64	6	2	300	10,0	66,0	21,3	2,0	0,7	100
<i>Tangible</i>	15	12	64	18	6	0	100	12	64	18	6	0	100
	16	10	68	18	4	0	100	10	68	18	4	0	100
	17	10	62	22	4	2	100	10	62	22	4	2	100
	18	14	75	7	2	2	100	14	75	7	2	2	100
	Jumlah	46	269	65	16	4	400	11,5	67,3	16,3	4,0	1,0	100
Jumlah		213	1214	333	34	6	1800	11,8	67,4	19	1,89	0,33	100

Sumber : Data diolah tahun 2023

- b. Penilaian harapan masyarakat atas kinerja pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3, dari jawaban responden dapat dilihat bahwa penilaian atas harapan masyarakat atas kinerja pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Baik berjumlah 928 (51,6%) reponden, Sangat Baik berjumlah 702 (39%)

reponden, Cukup Baik berjumlah 170 (9,4%) responden, , dan tidak ada yang memberikan penilaian Kurang Baik atau berjumlah 0 (0%) begitu juga tidak ada yang memberikan penilaian Tidak Baik atau berjumlah 0 (0%) responden.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Penilaian Harapan Masyarakat Atas Kinerja Pelayanan di Kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta

Dimensi	No Item	<i>f</i>					Jumlah	%					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB		SB	B	CB	KB	TB	
<i>Reliability</i>	1	20	72	8	0	0	100	20	72	8	0	0	100
	2	46	42	12	0	0	100	46	42	12	0	0	100
	3	44	47	9	0	0	100	44	47	9	0	0	100
	4	40	53	7	0	0	100	40	53	7	0	0	100
	Jumlah	150	214	36	0	0	400	37,5	53,5	9,0	0,0	0,0	100
<i>Responsiveness</i>	5	43	47	10	0	0	100	43	47	10	0	0	100
	6	46	46	8	0	0	100	46	46	8	0	0	100
	7	48	38	14	0	0	100	48	38	14	0	0	100
	Jumlah	137	131	32	0	0	300	45,7	43,7	11	0	0	100
<i>Assurance</i>	8	36	54	10	0	0	100	36	54	10	0	0	100
	9	38	52	10	0	0	100	38	52	10	0	0	100
	10	21	77	2	0	0	100	21	77	2	0	0	100
	11	33	58	9	0	0	100	33	58	9	0	0	100
	Jumlah	128	241	31	0	0	400	32	60,3	7,8	0	0	100
<i>Emphaty</i>	12	46	42	12	0	0	100	46	42	12	0	0	100
	13	39	45	16	0	0	100	39	45	16	0	0	100
	14	42	48	10	0	0	100	42	48	10	0	0	100
	Jumlah	127	135	38	0	0	300	42,3	45	13	0	0	100
<i>Tangible</i>	15	50	44	6	0	0	100	50	44	6	0	0	100
	16	44	44	12	0	0	100	44	44	12	0	0	100
	17	42	47	11	0	0	100	42	47	11	0	0	100
	18	24	72	4	0	0	100	24	72	4	0	0	100
	Jumlah	160	207	33	0	0	400	40	51,8	8,3	0	0	100
<b>Jumlah</b>		<b>702</b>	<b>928</b>	<b>170</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1800</b>	<b>39</b>	<b>51,6</b>	<b>9,4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Sumber : Data diolah tahun 2023

- c. Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan di Kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta

No	Tingkat Kepuasan	f	%
1	Sangat Puas	16	16
2	Puas	17	17
3	Tidak Puas	67	67
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4, dari jawaban responden dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Tidak Puas berjumlah 67 (67 %) responden, puas berjumlah 17 (17%) responden dan Sangat Puas berjumlah 16 (16 %) responden.

## 2. Pembahasan

Pengukuran Tingkat kepuasan Masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta ini mengacu pada Zeithami (2004). bahwa SERVQUAL (*service Quality*) merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi, yaitu: *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (pelayanan personal).

Penilaian masyarakat atas kinerja pelayanan yang diterima di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta berdasarkan tabel 4.6, dapat dilihat bahwa dari jawaban responden atas semua dimensi pelayanan yang terdiri dari : *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (pelayanan personal) semua dinilai baik yang terbesar. Akumulasi nilai kinerja pelayanan yang diterima di kantor Kelurahan, Kemantren X, Yogyakarta yang paling besar penilaiannya Baik berjumlah 1.214 (67,4%) responden, Cukup Baik berjumlah 333 (19%) responden, Sangat Baik berjumlah 213 (11,8%) reponden, Kurang Baik berjumlah 34 (1,89%) responden dan yang memberikan penilaian Tidak Baik berjumlah 6 (0%) responden.

Penilaian harapan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.7, dari jawaban responden dapat dilihat bahwa penilaian atas harapan pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X, Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Baik berjumlah 928 (51,6%) reponden, Sangat Baik berjumlah 702 (39%) responden, Cukup Baik berjumlah 170 (9,4%) reponden, dan tidak ada yang memberikan penilaian Kurang Baik atau berjumlah 0 (0%) begitu juga

tidak ada yang memberikan penilaian Tidak Baik atau berjumlah 0 (0%) responden.

Ekspektasi konsumen dalam mengkonsumsi suatu jasa, konsumen membayangkan bagaimana idealnya jasa yang akan dia terima. (Kurniawan, 2017) Begitu juga dengan masyarakat berharap pelayanan di kantor Kelurahan Y adalah pelayanan yang ideal. Hal ini terlihat dengan tidak ada jawaban responden yang berharap pelayanan di kantor Kelurahan Y tidak baik dan kurang baik. Pelayanan di kantor Kelurahan Y yang dapat diterima responden minimal cukup baik dan yang paling besar berharap pelayanan rawat jalan di di kantor Kelurahan Y adalah baik.berjumlah 928 (51.6%)

Responden saat menerima pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta secara sadar akan merasakan dan melakukan evaluasi dari ekspektasinya, saat mengharapkan bagaimana idealnya pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta yang akan diterima. Hasil evaluasi tersebut adalah kepuasan atau ketidak puasan konsumen atas produk jasa yang telah dikonsumsi. (Zeithaml, and Bitner (1996), Mengusulkan suatu gap model dimana konsumen merasakan kualitas pelayanan dalam suatu gap antara harapan dan kenyataan.

Menurut Parasuraman (1988) Pemosisian persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan pada kontinum bergantung pada sifat kesenjangan antara *Expected Service* (ES) dengan *Perceived Service* (PS) :

- a. Kala  $ES > PS$ , mutu pelayanan diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS
- b. Kala  $ES = PS$ , mutu pelayanan diterima adalah memuaskan
- c. Kala  $ES < PS$ , mutu pelayanan diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada mutu ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.8, dari jawaban responden dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Tidak Puas berjumlah 67 (67 %) responden, puas berjumlah 17 (17%) responden dan Sangat Puas berjumlah 16 (16 %) responden.

Hasil penilaian masyarakat atas tingkat kepuasan pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X sebagian besar memberikan penilaian Tidak Puas berjumlah 67 (67 %) responden. Hal ini berarti  $ES > PS$ , dimana mutu pelayanan diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan di kantor Kelurahan Y, Kemantren X Yogyakarta masih harus meningkatkan kinerja pelayanannya, supaya dapat memenuhi harapan masyarakat.

Responden yang menyatakan puas berjumlah 17 (17%)., kondisi ini menunjukkan bahwa  $ES = PS$ , mutu pelayanan diterima adalah memuaskan.

Penilaian masyarakat atas tingkat kepuasan pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta, Sangat Puas sebesar 16 (16%) responden Hal ini berarti  $ES < PS$ , mutu pelayanan diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada mutu ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS .Berdasarkan dari kedua hasil penilaian responden tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta dapat memenuhi harapan masyarakat sebesar 33 (33%).

## E. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian, dari 100 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki berjumlah 54 (54%) responden. Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan sebagian besar berusia antara 50 sampai dengan 59 tahun berjumlah 48 (48%) responden. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar berpendidikan Tamat SMA/Sederajat berjumlah 57 (57%) responden. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden Wiraswasta berjumlah 47 (47%) responden. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan sebagian besar berpenghasilan  $< Rp.2.324.776,-$  berjumlah 68 (68%) responden.
2. Penilaian masyarakat atas kinerja pelayanan yang diterima di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Baik berjumlah 1.214 (67,4%) reponden,
3. Penilaian harapan masyarakat atas kinerja pelayanan yang diterima di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta sebagian besar berharap mendapatkan pelayanan Baik berjumlah 9.2480 (51,6%) reponden,
4. Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Y Kemantren X Yogyakarta sebagian besar memberikan penilaian Tidak Puas berjumlah 67 (67 %) responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2015. *Metode Penelitian Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Healey, J. F., 2002 *Statistics*. 6th ed., Wadsworth/thomson Learning, Belmont.
- Kotler, P. 2000, *Marketing Management*, the Milinium Edition, Prentice Hall International, Inc.
- Kurniawan, H. 2018. Tingkat Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Atas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Faskes Tingkat 1 di Kecamatan X Yogyakarta , *Penelitian*, Yogyakarta, Politeknik Kesehatan Permata Indonesia Yogyakarta.
- Kurniawan, H. 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas X 1, *Jurnal Mitra Bisnis*, Jilid 1

- Kurniawan, H. 2011. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Intensi Keperilakuan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit X, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 3, No 3. Maret
- Parasuraman, A, dkk, 1988, Determinans of Service Quality, *Journal of Retailing*, Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40.
- Sekaran, U. 2006, *Research Method for Business: A Skill Building Approach*, Trird Edition, New York, John Wiley & Sons inc.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung , Alfabeta.
- Tjiptono, F.2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Cetakan ke-4, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Zeithami, Valarie, A., May Joy Bitner 2004, “*Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*”, New York, Mc Grow Hill.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia No 17 Tahun 2017