

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR
KEPALA DESA PAMARANGAN KIWA KECAMATAN TANJUNG
KABUPATEN TABALONG**

**Risnawati¹⁾, Uhaib As'ad²⁾
Dewi Merdayanty³⁾**

¹⁾ Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, NPM 18120017

²⁾ Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, NIDN. 1106036001

³⁾ Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, NIDN. 1104017302

Email: Risnawatii889@gmail.com

Abstract

The purpose of the study was to find out the description of community satisfaction with public services carried out by the Office of the Head of Pamarangan Kiwa Village, Tanjung District, Tabalong Regency. The research method used a quantitative approach with quantitative descriptive research. Data were collected using a questionnaire to 100 respondents. The sample was determined using the Slovin formula. Data analysis used the Community Satisfaction Index (IKM).

The results showed that the service at the office of the Head of Pamarangan Kiwa Village, Tanjung District, Tabalong Regency in terms of public services obtained an IKM conversion result of 75.25. The performance of the service unit in service quality is "C" with the category of "POOR". The highest value from this research, namely the Cost/Tariff element, got a value of 92.25 with a quality value per element of 3.69 and the lowest value from this study, namely the Product Specification Element, got a value of 67.75 with an elemental value of 2.71.

Keywords: Community satisfaction, Service, Pamarangan Kiwa Village Head Office

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Manusia membutuhkan layanan untuk memenuhi berbagai Kebutuhan mereka pada kenyataannya, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia bagaimanapun juga. Walaupun terkadang layanan yang di dapat tidak selalu diterima dengan baik dan menimbulkan keluhan dari penerima layanan yang tidak puas namun ada banyak juga layanan yang dapat diterima baik oleh pengguna layanan.

Keberadaan aparatur desa menempati posisi yang sangat penting dalam

pemerintahan umum, karena aparatur desa memang merupakan bagian dari pemerintahan pada tingkat yang lebih rendah yang mengetahui segala macam situasi dan masalah yang muncul di wilayahnya. Aparatur desa memang merupakan bagian dari pemerintahan pada tingkat yang lebih rendah yang mengetahui segala macam situasi dan masalah yang muncul di wilayahnya. Aparatur desa sebagai pemberi pelayanan yang baik kepada masyarakat selalu bertanggung jawab dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

Dengan Nilai tertinggi dari penelitian ini yaitu unsur Biaya/Tarif mendapat Nilai 92,25 dengan nilai mutu per unsur 3,69 masuk kategori sangat baik. Sedangkan nilai terendah dari penelitian ini yaitu dalam unsur Produk spesifikasi mendapat nilai mutu perunsur 2,71 masuk dalam kategori tidak baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayah, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Menggunakan Regresi Logistik (Studi Kasus: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Batu Bara).
- Zainudin, A., & Sutjiatmi, S. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(1), 126-14
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184-197.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik
- Putri, D. L. (Juli 2010). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang. *Vol. II, No.2*, 320-321.
- Renaldi, D. A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Vol 1 No 1*.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Volume 1 Nomor 2*.
- Rahsel, Y. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Pusat Universitas Padjadjaran Bandung (Studi Pada Bagian Administrasi Umum UNPAD). *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(02), 208-220.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Pasal 1 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Akadun. (1999). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
- Sugiyono, P.D., 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 19 ed. Bandung: Alfabeta
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.