



Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sogo Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora

Sumiyati¹, Teguh Hardi Raharjo²

^{1,2} Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v6i2.20601

Sejarah Artikel

Diterima: 25 Januari 2025
Disetujui: 21 April 2025
Dipublikasikan: 27 Agustus 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat Desa Sogo Kabupaten Blora berdasarkan dimensi SERVQUAL dengan menggunakan indeks kepuasan pelanggan (CSI) dan analisis kinerja penting (IPA) untuk menentukan subdimensi SERVQUAL yang perlu ditingkatkan. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, yang dirancang sebagai survei cross-sectional. Menghitung jumlah sampel dengan rumus iterasi dan penentuan pemilihan sampel menggunakan incidental sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif menggunakan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik di Kantor Desa Sogo mencapai 79.10%, yang mencerminkan kepuasan yang baik, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Berdasarkan analisis IPA ditemukan sub dimensi yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan serta konsistensi dan keandalan layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola pelayanan publik di Kantor Desa Sogo untuk mengidentifikasi sub dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki agar tercipta kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Keywords:

Quality of Public Service,
SERVQUAL, Customer
Satisfaction Index, Importance
Performance Analysis.

Abstract

This study aims to measure the level of community satisfaction in Sogo Village, Blora Regency based on the SERVQUAL using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to determine which SERVQUAL subdimensions need improvement. Quantitative methods were used in this study, which was designed as a cross-sectional survey. Calculating the sample size using the iterative formula and the determination of sample selection uses incidental sampling. The data analysis technique uses descriptive statistical analysis using SPSS version 25. The results of the study showed that the level of public satisfaction with services at the Sogo Village Office reached 79.10%, which reflects good satisfaction, although there is still room for improvement. Based on the IPA analysis, it was found that the sub-dimensions that need to be improved are speed and accuracy in providing services and consistency and reliability of services. This study is expected to provide recommendations for public service managers at the Sogo Village Office identifying sub-dimensions of service quality that need improvement to create sustainable public satisfaction.

© 2025 Universitas Negeri Semarang

PENDAHULUAN

Pelayanan berkualitas tinggi kepada masyarakat adalah salah satu contoh tugas aparatur negara sebagai abdi masyarakat (Nurasiah et al., 2022). Setiap orang secara harfiah membutuhkan pelayanan, yang merupakan bagian integral dari kebutuhan mereka untuk hidup dalam masyarakat dan bersosialisasi. Proses penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu contoh dari jenis pelayanan ini (Cendana & Oktariyanda, 2022). Pelayanan yang berkualitas merupakan tanggung jawab utama aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat. Tugas ini ditetapkan dalam alinea keempat pembukaan UUD 1945, yang mencakup empat aspek pelayanan utama aparatur kepada masyarakat (Sondakh et al., 2020). Baik manajemen perusahaan maupun konsumen memiliki tuntutan pelayanan yang tinggi. Pelanggan yang puas akan meningkat dengan kualitas layanan yang baik (Sulthon, 2020).

Kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa telah menjadi fokus utama dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu regulasi yang sangat berpengaruh adalah Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang memberikan landasan hukum bagi pengembangan desa dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (Ira Sandika et al., 2024). Dengan adanya kebijakan yang jelas dan pengukuran kepuasan yang sistematis, diharapkan pelayanan di kantor desa dapat terus ditingkatkan, memenuhi harapan masyarakat, dan menciptakan kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintah desa (Aminuddin et al., 2022).

Kualitas pelayanan aparatur pemerintah desa menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah desa (Panjaitan et al., 2019). Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting untuk menilai kinerja pemerintah daerah dalam memberikan Pelayanan yang baik untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat atau penduduk dan berkontribusi pada pembangunan daerah (Agus Susilo, 2024). Sehingga, pengukuran indeks kepuasan masyarakat menjadi instrumen yang penting dilakukan secara periodik untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan (Sulaiman et al., 2022). Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 Pasal 1 yang mengamanatkan pemerintah desa untuk melakukan survei atau mengukur indeks kepuasan secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun yang terdiri dari sembilan unsur.

Pengukuran kepuasan publik sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien pelayanan yang diberikan, serta untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki. Indeks kepuasan masyarakat menjadi salah satu parameter yang sangat bermanfaat dalam mengukur sejauh mana pemerintah daerah atau instansi publik lainnya berhasil dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Alimudin, 2021). Pengukuran indeks kepuasan ini juga dapat menjadi alat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, dan mengikuti proses yang telah ditetapkan membuat orang merasa puas (Kusumaningtyas, 2024).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan ditemukan data bahwa Pemerintah Desa Sogo Kecamatan Blora hingga tahun 2024 belum pernah melakukan survei pengukuran kepuasan masyarakat. Data yang tersaji pada Tabel 1 menunjukkan bahwa keluhan masyarakat di Desa Sogo untuk semua jenis pelayanan mengalami peningkatan secara konsisten dalam empat tahun terakhir. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa terdapat indikasi belum optimalnya kualitas pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat (Sugiyanto & Kurniasari, 2020). Selain itu, data yang tersaji pada Tabel 2. menunjukkan bahwa waktu faktual pengurusan untuk setiap jenis pelayanan melebihi dari waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Temuan tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan pengukuran kepuasan masyarakat di Desa Sogo serta mengidentifikasi sub dimensi yang perlu diperbaiki sebagai upaya meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Tabel 1. Jumlah Keluhan Pelayanan Kantor Desa Sogo

Tahun	Pembuatan KK/KTP	Pembuatan Surat Keterangan	Pengurusan Surat Izin	Total Keluhan
2021	35	16	12	65
2022	42	22	15	79
2023	51	30	18	99
2024	58	36	22	116

Sumber: Dokumen Arsip Kantor Desa Sogo Tahun 2021 - 2024.

Tabel 2. Rata-Rata Waktu Penyelesaian Pelayanan Kantor Desa Sogo

Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian sesuai SOP	Waktu Penyelesaian Faktual
Pembuatan KTP dan KK	3 Hari	4 Hari
Pembuatan Surat Keterangan	3 Hari	4 Hari
Pengurusan Perizinan	2 Hari	3 Hari

Sumber: Dokumen Arsip Kantor Desa Sogo Tahun 2024.

Pengukuran kepuasan masyarakat yang dilakukan dalam penelitian ini tidak menggunakan sembilan unsur yang diamanatkan dalam PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, melainkan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*. Hal ini didasari pada beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para akademisi yang menyatakan bahwa dimensi *SERVQUAL* lebih terperinci dalam menilai berbagai aspek pelayanan dibandingkan dengan sembilan unsur dalam peraturan tersebut. Pemerintah dapat lebih fokus pada perbaikan aspek-aspek spesifik dari pelayanan yang dirasakan masyarakat, yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. *SERVQUAL* adalah metodologi empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. *SERVQUAL* dibangun pada perbandingan dua faktor utama: persepsi pelanggan tentang layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*) (Ardayanti, 2021).

Dalam upaya mengevaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, berbagai metode telah digunakan, salah satunya adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dinilai efektif karena mampu memetakan kinerja pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai prioritas perbaikan (Rahmawati et al., 2023). Metode IPA merupakan salah satu alat yang sangat berguna dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. IPA mengukur dua atribut utama: seberapa penting aspek tertentu dari pelayanan bagi pelanggan dan seberapa baik layanan tersebut dilaksanakan oleh penyedia layanan (Septiani, M., & Prasetyo, 2020).

Metode IPA sangat relevan untuk diterapkan dalam pelayanan publik karena kemampuannya mengidentifikasi area-area kritis yang membutuhkan perhatian.

Teknik ini membagi evaluasi ke dalam empat kuadran, yaitu aspek yang harus dipertahankan, aspek yang memerlukan peningkatan, aspek yang tidak terlalu penting, dan aspek yang dinilai sudah memadai. Pemisahan ini mempermudah instansi publik dalam mengalokasikan sumber daya secara efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang paling berdampak pada kepuasan Masyarakat (Pramono, D., & Sari, 2023). Keunggulan metode IPA terletak pada kesederhanaan dan fleksibilitasnya untuk diterapkan di berbagai sektor pelayanan, baik pendidikan, kesehatan, maupun administrasi publik. Dengan menilai sub dimensi SERVQUAL, metode ini dapat memberikan masukan berbasis data yang relevan dan mudah dipahami oleh pembuat kebijakan (Yuliana, E., & Sari, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa IPA mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas perbaikan pelayanan, terutama dalam mengatasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat (Nugroho, A., & Wulandari, 2022).

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan publik di Desa Sogo dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA, serta untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh pihak pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat Desa Sogo.

METODE

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan menggunakan desain survei *cross-sectional*, yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Analisis data menggunakan bantuan SPSS versi 25.0 for windows. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Kuesioner yang digunakan pada penelitian menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari (Nirmala, 2022) terdiri dari 15 pernyataan dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang sudah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas (Tabel 3). Setiap item pernyataan memiliki lima jawaban dalam skala (likert) seperti yang disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validity Statistic			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized item	Item	Keterangan
Kuesioner SERVQUAL	.860	15	Valid
Reliability Statistic			
Cronbach's Alpa		N of Item	
.963		15	Reliabel

Tabel 4. Skala Penilaian Kuesioner

Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1 = Sangat Tidak Puas	1 = Sangat Tidak Penting
2 = Tidak Puas	2 = Tidak Penting
3 = Cukup Puas	3 = Cukup Penting
4 = Puas	4 = Penting
5 = Sangat Puas	5 = Sangat Penting

Teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*, yaitu metode *non-probability sampling* dimana sampel dipilih berdasarkan ketersediaan dan kemudahan akses saat penelitian dilakukan. Dalam hal ini, sampel diambil dari individu yang bersedia dan dapat dijangkau dalam lingkungan penelitian tanpa memperhatikan proporsi tertentu dari populasi. Metode ini dipilih karena mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya yang tersedia, sehingga diharapkan dapat memperoleh data yang relevan dalam waktu yang efisien (Firmansyah & Dede, 2022). Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Sogo yang berjumlah 384 orang berdasarkan perhitungan rumus *lemeshow* atau iterasi.

Rumus *lemeshow*:

$$n = \frac{z^2 \times p \times (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel.

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1.96

P = maksimal estimasi 5% (0.5)

d = tingkat kesalahan

Perhitungan rumus =

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times (1 - p)}{0.05^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

Perhitungan keseluruhan CSI yaitu nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y, dan hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan sehingga diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Tabel 6 menunjukkan kriteria yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{\text{Total Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

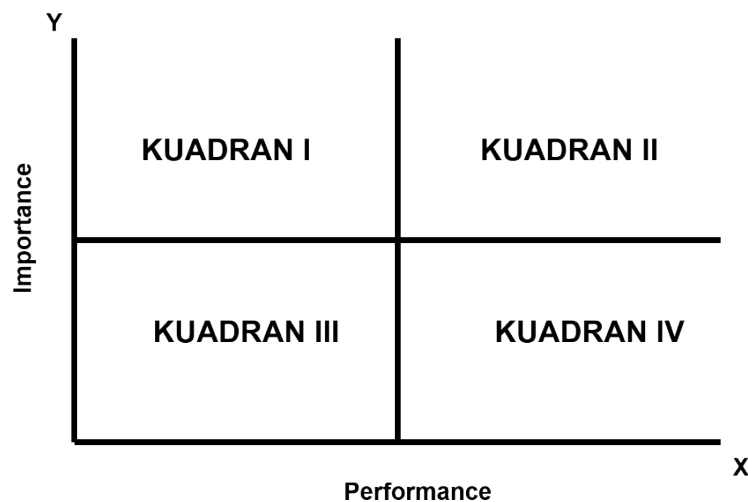
Tabel 5. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI	Keterangan
1	81 % – 100 %	Sangat Puas
2	66 % – 80,99 %	Puas
3	51% – 65,99 %	Cukup Puas
4	35 % – 50.99 %	Kurang Puas
5	0 % – 34.99 %	Sangat Tidak Puas

Sumber: Haq et al., (2023)

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat performansi (performance) dengan tingkat kepentingan (importance). Pengukuran ini ditunjukkan dalam diagram dua atribut, di mana sumbu X menunjukkan tingkat performansi dan sumbu Y

menunjukkan tingkat kepentingan. Grafik IPA terdiri dari empat kuadran:



Gambar 1. Kuadran Analisis IPA Untuk

Dalam analisis kuadran, atribut yang dievaluasi dibagi menjadi empat bagian untuk melihat posisi pemetaan, yaitu (Adilah et al., 2024):

1. Kuadran I: menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan harus diberi prioritas yang lebih tinggi karena atribut ini dianggap sangat penting oleh pelanggan meskipun tingkat kinerjanya masih kurang memuaskan.
2. Kuadran II: menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan harus dipertahankan karena implementasinya biasanya sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.
3. Kuadran III: menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dianggap kurang penting bagi pelanggan sedangkan kualitas kinerjanya dianggap cukup penting.
4. Kuadran IV: menunjukan atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya, terutama karena konsumen menganggap atribut tersebut tidak penting, tetapi dilaksanakan dengan sangat baik sehingga sangat memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Sogo Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora. Data yang dikumpulkan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Responden dalam penelitian sebagian besar dalam rentang usia Sedangkan data identitas responden yang diperoleh, dirinci berdasarkan umur dan jenis kelamin. Adapun rincian karakteristik responden tersebut sebagai berikut:

Tabel 6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
18-25	84	21,88%
26-35	125	32,55%
36-45	104	27,08%
46-50	71	18,49%
Total	384	100%

Dari hasil tabel 6 di atas diperoleh bahwa responden dalam penelitian ini berdasarkan kategori umur adalah masyarakat yang berusia sekitar 18-25 tahun sebanyak 21,88%, yang berumur sekitar 26-35 tahun sebanyak 32,55%, yang berumur sekitar 36-45 tahun sebanyak 27,08% dan yang berumur 46-50 tahun sebanyak 18,49%.

Tabel 7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	182	47,40%
Perempuan	202	52,60%
Total	384	100%

Dari tabel diketahui bahwa responden dalam penelitian ini adalah laki-laki dengan jumlah persentase sebesar 47,40% sementara responden perempuan sebanyak 52,60%.

Perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Metode kepuasan pelanggan indeks memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Jumlah indeks yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan.

Tabel 6 menunjukkan kriteria tingkat kepuasan, dengan nilai CSI maksimum 100%, menunjukkan 81%-100% kinerja yang sangat memuaskan, 66%-80.99% kinerja yang memuaskan, 51%-65.99% kinerja yang cukup memuaskan, 35%-50.99% kinerja yang kurang memuaskan, dan 0%-34.99% kinerja yang tidak memuaskan.

Tabel 8. Hasil Perhitungan metode CSI

WF	WS
6.70	27.49
6.94	28.53
6.94	28.70
6.49	25.41
6.45	24.68
6.51	24.59
6.60	25.32
6.68	26.23
6.64	26.23
6.64	26.15
6.43	25.32
6.81	26.73
6.47	25.57
6.87	27.32
6.81	27.24
WT	395.51
CSI	79.10%

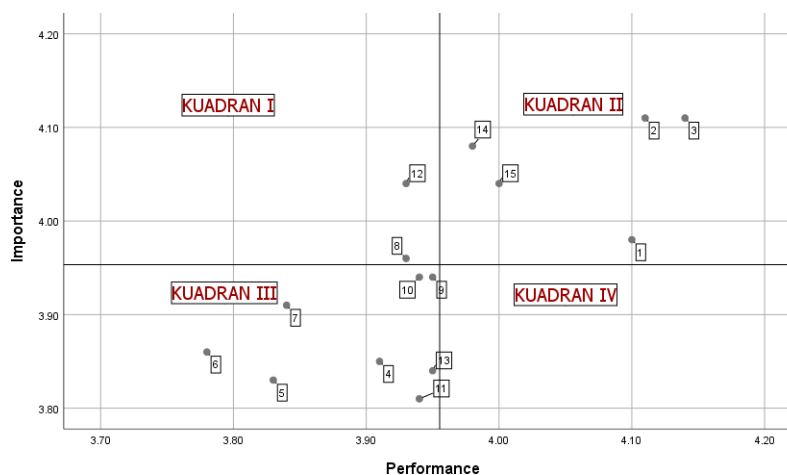
Berdasarkan dari hasil Tabel 9 di atas perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public Desa Sogo sebesar 79.10%. Dapat dikatakan bahwa masyarakat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan secara umum berada pada kategori Puas.

Perhitungan Gap

Tabel 9. Hasil Perhitungan GAP

GAP		
MIS	MSS	GAP
3.98	4.10	0.13
4.11	4.11	0.00
4.11	4.14	0.03
3.85	3.91	0.06
3.83	3.83	0.00
3.86	3.78	-0.09
3.91	3.84	-0.08
3.96	3.93	-0.04
3.94	3.95	0.01
3.94	3.94	0.00
3.81	3.94	0.13
4.04	3.93	-0.11
3.84	3.95	0.11
4.08	3.98	-0.10
4.04	4.00	-0.04

Analisis Kuadran IPA



Gambar 2. Diagram Kartesius Analisis Kuadran IPA

Gambar 2 menunjukkan atribut mana sudah memenuhi kepuasan masyarakat dan fitur mana yang membutuhkan perbaikan.

1. Kuadran I – Prioritas utama:

Menunjukkan atribut atau karakteristik yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk elemen jasa yang dianggap sangat penting tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan masyarakat, menyebabkan kecewa atau ketidakpuasan. Indikator yang termasuk dalam kategori ini adalah: Keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat (dimensi 8) dan adanya jaminan bahwa pelayanan akan diselesaikan secara menyeluruh (dimensi 12).

2. Kuadran II – Pertahankan:

Menunjukkan komponen dari layanan atau jasa yang telah diberikan. Untuk itu dipertahankan. Dianggap sangat memuaskan dan sangat penting. Di antara

indikator yang termasuk dalam kategori ini adalah: ruang pelayanan bersih dan nyaman (dimensi 1), petugas selalu berpenampilan rapi saat memberikan layanan (dimensi 2), fasilitas dan sarana di kantor pelayanan layak digunakan (dimensi 3), kemampuan petugas untuk menangani pengaduan pelayanan dengan baik (dimensi 14) dan keramahan petugas dalam melayani sesuai dengan harapan masyarakat (dimensi 15).

3. Kuadran III – Prioritas Rendah:

Menunjukkan beberapa komponen yang berdampak kurang signifikan bagi pengguna. Kantor desa biasanya menanganinya. Dianggap tidak signifikan dan tidak memuaskan. Ada beberapa indikator yang termasuk dalam kategori ini, seperti: akses mudah ke kantor (dimensi 4), petugas tepat waktu dalam memberikan layanan (dimensi 5), petugas cepat dan sigap dalam mengatasi hambatan pelayanan yang tiba-tiba terjadi (dimensi 6), petugas cepat merespon keluhan warga (dimensi 7), kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan layanan sesuai harapan masyarakat (dimensi 9), dan akses mudah ke informasi tentang layanan (dimensi 10).

4. Kuadran IV – Berlebihan:

Menunjukan faktor yang mempengaruhi pelanggan/masyarakat kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya oleh kantor desa berlebihan dan dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa tidak ada sub dimensi yang masuk dalam kategori ini.

PEMBAHASAN

Kuadran I menjelaskan Keakuratan dan Jaminan Pelayanan. Keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat merupakan aspek fundamental dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk mencapai hal ini, pemerintah desa perlu melaksanakan pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan bagi petugas pelayanan. Pelatihan dan pengembangan merupakan upaya terencana dan berkesinambungan dari manajemen organisasi untuk meningkatkan tingkat kompetensi dan tingkat kinerja organisasi melalui berbagai program pelatihan, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan (Maulana, 2022). Dengan demikian, keakuratan dalam pelayanan akan tercapai, dan masyarakat akan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, adanya jaminan bahwa setiap pelayanan akan ditangani sampai tuntas sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Hal ini dapat dicapai dengan menerapkan sistem manajemen pengaduan yang transparan dan responsif, hal ini sangat penting untuk pengembangan pelayanan publik di sektor publik. Tingkat kepuasan masyarakat yang diukur melalui standar pelayanan yang akuntabel dapat digunakan untuk menilai seberapa efektif penyelenggaraan pelayanan pemerintah (Aisyah et al., 2024). Dengan memberikan jaminan bahwa pelayanan akan diselesaikan hingga tuntas, pemerintah desa dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan publik. Pentingnya keakuratan dan jaminan pelayanan juga tercermin dalam upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan.

Kuadran II kenyamanan ruang pelayanan adalah faktor penting yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ruang yang bersih dan nyaman tidak hanya menciptakan suasana yang menyenangkan, tetapi juga mencerminkan profesionalisme pemerintah desa. Produk pelayanan harus sesuai dengan ketentuan, dan sarana serta prasarana harus

memadai, selain itu petugas yang berpenampilan rapi dan profesional akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Saptawan & Abduh, 2024). Dengan demikian, pemerintah desa perlu memberikan pelatihan mengenai etika berpakaian dan perilaku profesional kepada petugas, agar mereka dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Pada kuadran III Aksesibilitas merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintah desa. Akses jalan yang mudah menuju kantor pelayanan akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Selain aksesibilitas, ketepatan waktu petugas dalam memberikan layanan juga sangat penting. Pelayanan publik berkualitas tinggi semakin dibutuhkan di era globalisasi (Marpaung, R. D., Mardiana, S., & Siregar, 2023). Sesuai dengan undang-undang, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memenuhi kebutuhan dasar mereka, pelayanan pemerintah harus memenuhi standar (Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, 2020). Kemampuan petugas dalam merespons keluhan warga dan mengatasi hambatan pelayanan yang tiba-tiba juga merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Petugas yang cepat dan sigap dalam menangani masalah akan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat. Pemerintah Desa Sogo perlu melaksanakan serangkaian upaya terintegrasi untuk meningkatkan sub dimensi kualitas pelayanan yang mencakup keakuratan, kenyamanan, dan aksesibilitas. Pada kuadran pertama, fokus pada keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan dan jaminan bahwa setiap permohonan akan ditangani sampai tuntas sangat penting.

Pelatihan memiliki dampak yang sangat besar dalam meningkatkan kinerja. Kegiatan pelatihan dan pengembangan memiliki potensi untuk memberi manfaat bagi individu, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan. Pelatihan yang berkelanjutan bagi petugas pelayanan, serta penerapan sistem manajemen pengaduan yang transparan, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Maulana, 2022). Selain itu, penting untuk memastikan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan mudah diakses oleh masyarakat, semua lembaga pemerintah tentu harus mengadopsi tren untuk kemajuan teknologi dan layanan publik yang inovatif (Aisyah et al., 2024). Di kuadran kedua dan ketiga, menciptakan lingkungan pelayanan yang bersih dan nyaman, serta memastikan petugas berpenampilan rapi, akan meningkatkan citra profesionalisme pemerintah desa. Selain itu, aksesibilitas yang baik dan responsivitas petugas dalam menangani keluhan juga sangat penting. Dengan memastikan bahwa jalan menuju kantor pelayanan mudah dijangkau dan petugas cepat merespons keluhan, pemerintah desa dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (Sabeni & Setiamandani, 2020). Melalui upaya-upaya ini, diharapkan kualitas pelayanan di Desa Sogo dapat meningkat secara signifikan, yang pada gilirannya akan memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 79.10% mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor Desa Sogo termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat merasa puas, terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Meskipun, kualitas pelayanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting, namun terdapat peningkatan signifikan dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Istiqomah & Arigiyati, 2017).

Dari analisis *SERVQUAL*, atribut *responsiveness* dan *reliability* menjadi area yang perlu perhatian lebih. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan

perhatian yang lebih besar dari petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan Salah satu prinsip *Good Governance* adalah responsivitas, yang menunjukkan kemampuan organisasi dalam pelayanan publik melalui daya tanggap dan tindakan penyedia layanan untuk membantu memberikan pertolongan dan keluhan kepada masyarakat dan *responsivitas* merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Hasdinawati & Abd. wahid, 2022). Selain itu *reliability* merupakan elemen penting lainnya yang harus diperhatikan. Layanan yang dapat diandalkan menciptakan kepercayaan di antara masyarakat. Menurut (Tantarto, T., Kusnadi, D., & Sukandar, 2020) reliabilitas adalah kunci untuk membangun kepercayaan pelanggan, yang menghasilkan kepuasan dan hubungan jangka panjang dengan penyedia. Serta menekankan bahwa evaluasi berkala terhadap proses pelayanan sangat penting untuk memastikan bahwa semua prosedur diikuti dengan baik.

Melalui analisis IPA, ditemukan bahwa terdapat delapan sub dimensi berada pada kuadran III, yang menunjukkan prioritas rendah. Delapan sub dimensi ini, meskipun dianggap kurang penting oleh masyarakat, memiliki kinerja yang juga rendah. Misalnya, Petugas tepat waktu dalam memberikan layanan, tepat waktu dalam memberikan layanan, cepat dan sigap dalam mengatasi hambatan yang tiba-tiba terjadi, cepat merespon keluhan warga, keakuratan dalam memberikan layanan sesuai harapan masyarakat, kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan layanan sesuai harapan masyarakat, dan informasi tentang layanan mudah ditemukan dan diakses. Perbaikan pada sub dimensi ini dapat memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat secara keseluruhan. Pentingnya memperhatikan semua aspek pelayanan, termasuk yang berada di kuadran rendah, untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kantor Desa Sogo, Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode CSI, ditemukan nilai sebesar 79,10% nilai ini berada di antara 66% dan 80,99% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat adalah Puas. Menggunakan kombinasi metode *SERVQUAL*, CSI, dan IPA dalam analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa Sogo memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui hasil analisis ini, kantor desa dapat mengetahui dengan jelas atribut pelayanan mana yang memerlukan perhatian lebih, serta dapat memprioritaskan area yang harus segera diperbaiki untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sogo. Seperti, petugas merespon permasalahan masyarakat secara tanggap dan cepat petugas memberikan pengumuman apabila ada perubahan mengenai prosedur, teknis dan administrasi pelayanan. Dengan upaya yang terstruktur dan melibatkan partisipasi masyarakat, diharapkan pelayanan publik di Kantor Desa Sogo dapat menjadi lebih baik dan memuaskan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adilah, K., Sibuea, S. R., & Arfah, M. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Di UMKM Jajani Aja. *Factory*

- Jurnal Industri, Manajemen Dan Rekayasa Sistem Industri*, 2(2), 69–78.
<https://doi.org/10.56211/factory.v2i2.412>
- Agus Susilo, A. F. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kepala Desa Bulakwaru Kecamatan Tarub Kabupaten Tegal. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 2(3), 104–111.
<https://doi.org/10.59059/jupiekes.v2i3.1589>
- Aisyah, E. N. A., Nabila, D. S., & Sabrina, M. A. (2024). Penerapan Platform LAPOR Sebagai Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital Di Kota Malang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1), 92–100.
<https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i1.3892>
- Alimudin, A. T. (2021). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Tahun 2020. *Karismapro*, 11(2), 43–57.
<https://doi.org/10.53675/karismapro.v2i2.96>
- Aminuddin, Suriyani B.B, & Indra Andriatno. (2022). Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 5(4), 1011–1026.
<https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.45>
- Ardayanti, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. *The World Of Public Administration Journal*, 2(1), 1–25. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v3i1.1076>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Haq, M. T., Negoro, Y. P., & Hidayat, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode CSI Dan STP Untuk Meningkatkan Strategi Pemasaran Pada UMKM Babonsenyum. *Jurnal Optimalisasi*, 9(2), 204. <https://doi.org/10.35308/jopt.v9i2.8520>
- Hasdinawati, & Abd. Wahid. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 81–96. <https://doi.org/10.59050/jian.v19i2.158>
- Ira Sandika, Syarifa Aini, Yona Kristin Simbolon, & Sri Hadiningrum. (2024). Analisis Sistem Pemerintah Desa Di Indonesia. *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, 1(1), 212–223. <https://doi.org/10.62383/terang.v1i1.89>
- Istiqomah, I., & Arigiyati, T. A. (2017). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Metode Student Satisfaction Inventory Di Program Studi Pendidikan Matematika. *SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1). <https://doi.org/10.30738/sosio.v2i1.497>
- Kusumaningtyas, M. (2024). Kualitas Pelayanan Dalam Pengajuan Pembuatan E-KTP Di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar. 1, 1–12. <https://doi.org/10.35457/transgenera.v1i2.3746>

- Marpaung, R. D., Mardiana, S., & Siregar, N. S. S. (2023). Implementasi Penyetaraan Jabatan Struktural Eselon V Ke Jabatan Fungsional Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3319–3329. <https://doi.org/10.34007/Jehss.V5i4.1702>
- Maulana, A. (2022). Analisis Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Jasa. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 345–352. <https://doi.org/10.32670/Coopetition.V13i2.2219>
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pengaruh+kualitas+pelayanan+publik+terhadap+kepuasan+masyarakat+desa+bengkuang+kecamatan+suak+tapeh+kabupaten+banyuasin&btnG=
- Nugroho, A., & Wulandari, D. R. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik Dengan Metode IPA: Studi Pada Sektor Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 105–118. <https://doi.org/10.1098/Jmp.V8i2.4512>
- Nurasiah, S., Aden, A., & Rahman, A. N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Peusar Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Mathvision: Jurnal Matematika*, 4(1), 19–29. <https://doi.org/10.55719/Mv.V4i1.333>
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32–38. <https://doi.org/10.31289/Perspektif.V8i1.2543>
- Pramono, D., & Sari, D. R. (2023). Metode IPA Dalam Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Pada Sektor Kesehatan. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(4), 201–213. <https://doi.org/10.12345/Jian.V15i4.5207>
- Rahmawati, D., Aulawi, H., & Kurniawati, R. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone Of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World. *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21–32. <https://doi.org/10.14710/Jati.18.1.21-32>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/Jisip.V9i1.2214>
- Saptawan, A., & Abduh, M. (2024). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan Kota Prabumulih Community Perceptions Of The Quality Of Population Administration Services In Sukaraja District , South Prabumulih District , Prabumulih City. 3150*, 209–216.
- Septiani, M., & Prasetyo, B. (2020). Analisis Pentingnya Penerapan Metode IPA Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 59–72. <https://doi.org/10.29313/Jap.V8i2.5491>

- Sondakh, I. T., Rompas, Y., & Laloma, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Fisip*, 6(98), 48–60.
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/Bmaj.V3i2.5372>
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/Eksos.V18i2.461>
- Sulthon, M. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Merancang Strategi Pemasaran Menggunakan Metode Servqual Dan Swot Di Cafe. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 141–150. <https://doi.org/10.33005/Juminten.V1i1.88>
- Tantarto, T., Kusnadi, D., & Sukandar, H. (2020). Analysis Of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study Of Patients Using Telemedicine Application And Face To Face Consultation In Healthcare). *European Journal Of Business And Management Research*, 5(5), 1–7. <https://doi.org/10.24018/Ejbm.2020.5.5.516>
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pencatatan AK 1 Dalam Memberikan Tkepuasan Kepada Masyarakat Pada Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48–58. <https://doi.org/10.31289/Strukturasi.V2i1.42>
- Yuliana, E., & Sari, D. R. (2020). Importance-Performance Analysis Dalam Pelayanan Administrasi Publik Di Pemerintah Daerah. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 13(2), 115–128. <https://doi.org/10.1023/Jpd.2020.0163>

