

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol. 2 No. 1 hal. 164 - 181

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan

Analysis of the Level of Community Satisfaction with the Realization of the Implementation of the Medium-Term Development Plan for Air Genting Village, Air Batu District, Asahan Regency

Jaroddi¹, Satria Tirtayasa², Hazmanan Khair³

Email: jaroddi.01@gmail.com

Program Studi *Magister Manajemen*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Jl. Denai No. 217, Tegal Sari Mandala II, Medan Denai

Kota Medan, Sumatera Utara 20317

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine and analyze the level of community satisfaction as measured by reality (tangible), reliability, responsiveness, assurance, empathy (empathy for the realization of the implementation of RPJMDes and analyze priority strategies in increasing community satisfaction). to the realization of the implementation of RPJMDes in Air Genting Village, Asahan Regency. This study used a descriptive and verification approach. The population of this study was a village community with criteria aged 16-55 years of 4,543 people. The sample of this study used the Slovin formula as many as 100 respondents. through a questionnaire (questionnaire) that has been tested for validity and reliability. Data analysis used in this study using Microsoft Excel 2010 and SPSS version 20 with analysis of the Level of Conformity Index and Cartesian diagram. ba h that the level of satisfaction of the Air Genting community is categorized as important. The results of the Cartesian diagram show that 14 attributes occupy the B quadrant which must be maintained.

Keywords : *Reality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Empathy, Community Satisfaction, Village Medium Term Development Plan*

PENDAHULUAN

Pada era reformasi saat ini, Indonesia dituntut untuk terus meningkatkan pembangunan baik dari segi infrastruktur maupun suprastrukturnya. Terlebih lagi dengan mengingat bahwa Indonesia masih tergolong negara berkembang yang harus terus bersaing dengan negara lain dalam meningkatkan pembangunannya. Selain itu, era globalisasi juga mengharuskan setiap negara untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju, khususnya dalam aspek pembangunan baik tingkat nasional maupun di tingkat daerah. Untuk mewujudkan peningkatan pembangunan nasional, harus berawal dari peningkatan pembangunan daerah.

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

Dengan adanya otonomi daerah, memberikan peluang bagi setiap daerah untuk mengembangkan daerahnya masing-masing. Pelaksanaan otonomi daerah selain berdasarkan pada aturan hukum, juga sebagai penerapan tuntutan globalisasi yang wajib diberdayakan dengan cara memberikan daerah kewenangan yang lebih luas, lebih nyata & bertanggung jawab.

Salah satu perencanaan pembangunan itu di tuang dalam RPJMDes. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) ini merupakan kegiatan untuk jangka waktu 6 (enam) tahun. Dalam menyusun RPJMDes, pemerintah desa wajib menyelenggarakan musyawarah perencanaan pembangunan. Rancangan RPJMDes mengacu pada RPJM kabupaten/kota yang memuat visi dan misi kepala desa, rencana penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, pemberdayaan masyarakat, dan arah kebijakan pembangunan desa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 RPJMDes disusun dengan mempertimbangkan kondisi objektif desa dan prioritas pembangunan kabupaten/kota. RPJMDes ditetapkan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan terhitung sejak pelantikan kepala desa. Kondisi objektif desa adalah kondisi yang menggambarkan situasi yang ada di desa, baik mengenai sumber daya manusia, sumber daya alam, maupun sumber daya lainnya, serta dengan mempertimbangkan keadilan gender, perlindungan terhadap anak, pemberdayaan keluarga, keadilan bagi masyarakat miskin, warga disabilitas dan marginal, pelestarian lingkungan hidup, pendayagunaan teknologi tepat guna dan sumber daya lokal, perdamaian, serta kearifan lokal.

Salah satu penilaian masyarakat mengenai RPJMDes dapat diukur dari kepuasan masyarakatnya. Kepuasan ini dapat terwujud apabila kinerja seorang kepala daerah yang diberikan sesuai dengan program yang ditetapkan dari pemerintah. Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. (Supranto, 2011).

Tingkat kepuasan masyarakat atau konsumen merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan serta merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Apabila pelayanan yang diberikan baik, maka masyarakat akan puas. (Lovelock & Wirtz, 2011)

Kabupaten Asahan khususnya desa Air Genting merupakan salah satu daerah Sumatera Utara, menjadi bagian dari daerah yang perlu memaksimalkan peningkatan pembangunannya demi kesejahteraan masyarakatnya. Desa Air Genting terdiri dari 6 dusun yang luas wilayahnya 910 Ha, jumlah penduduknya

6.040 jiwa serta memiliki visi yaitu mewujudkan masyarakat membangun desa bersama-sama masyarakat berdasarkan azas gotong royong dan juga memiliki salah satu misinya yaitu melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan penuh keikhlasan hati. Menjadi suatu keharusan bagi pemerintah desa Air Genting untuk selalu berusaha menjaga agar bagaimana masyarakat tetap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tidak selalu ambisi pribadi semata.

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

kepuasan masyarakat. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dalam kualitas pelayanan ada berupa 5 dimensi yaitu *tangible* (kenyataan), *reliability* (keandalan), *responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan, semakin rendah pula kepuasan pelanggan. (Sangadji & Sopiah, 2013)

Fenomena yang sering terjadi pada masyarakat di Desa Air Genting bahwa masih banyak pelaksanaan RPJMDes tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Karena masyarakat merasa tidak dilibatkan dalam pelaksanaan RPJMDes tersebut, sehingga skala prioritas pembangunan di desa tidak sesuai dengan sebagian masyarakat, masih adanya program RPJMDes dan pengerjaan proyek yang tidak sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan oleh pemerintah sehingga keinginan masyarakat tidak terpenuhi. Selain itu, masyarakat masih mengeluh mengenai realisasi pembangunan sarana dan prasarana yang belum memadai di desa tersebut yang berkaitan dengan RPJMDes. Pengerjaan proyek masih tidak sesuai dengan target yang ditetapkan sehingga masih banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap kepemimpinan kepala desa. Disamping itu, RPJMDes tersebut terkadang tidak sejalan dengan apa yang diinginkan masyarakat sementara peraturan sudah ditetapkan oleh pemerintah. Misalnya masih banyak praktik formalisme pada musyawarah pembangunan di desa yang terjadi karena ketidaktahuan para pelaku terkait dengan agenda pembangunan di desa. Sebagai contoh, dalam observasi penulis pada kegiatan musrenbangdes, input musrenbangdes dari usulan-usulan pada tingkat RT yang dikoordinasi oleh RW banyak terjadi ketidakjelasan.

Selain itu masih terdapat kelemahan pemerintah Desa Air Genting tersebut seperti masih banyak masyarakat desa ketika diundang ke balai desa untuk rapat pada umumnya sulit mengungkapkan aspirasinya yang berupa keluhan, masalah, curhatan atau pendapatnya. Terdapat kendala-kendala pelayanan yang belum maksimal kepada masyarakat yang membatasi mereka dalam forum pertemuan resmi. Padahal tanpa mendapat dukungan dan peran serta masyarakat dalam proses pembangunan tersebut maka pembangunan tidak mungkin dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang telah direncanakan.

Adapun posisi masyarakat desa Air Genting adalah obyek sekaligus subyek pembangunan dari RPJMDES sendiri. Sebagai obyek, masyarakat adalah target pembangunan dimana setiap pembangunan ditujukan untuk meningkatkan kualitas hidup/kesejahteraan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pemerintah daerah tersebut. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui RPJMDes terealisasi dengan baik dan jelas adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

KAJIAN TEORI

Perencanaan Pembangunan

Perencanaan pada dasarnya merupakan cara, teknik atau metode untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara tepat; terarah dan efisien sesuai dengan sumberdaya yang tersedia. Dengan demikian, secara umum perencanaan pembangunan adalah cara atau teknik untuk mencapai tujuan pembangunan secara tepat, terarah dan efisien sesuai dengan kondisi negara atau daerah bersangkutan. Sedangkan tujuan pembangunan pada umumnya adalah untuk mendorong proses pembangunan secara lebih cepat guna

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

mewujudkan masyarakat yang maju, makmur dan sejahtera dalam (Basri, 2014).

menurut (Basri, 2014). yakni Perencanaan Pembangunan menurut Arthur W. Lewis adalah “Suatu kumpulan kebijaksanaan dan program pembangunan untuk merangsang masyarakat dan swasta untuk menggunakan sumberdaya yang tersedia secara lebih produktif”.

Kepuasan Masyarakat

Masyarakat merupakan konsumen yang terus berkonsumsi. Namun, konsumsi yang dilakukan bukan lagi hanya sekedar kegiatan yang berasal dari produksi melainkan berupa jasa ataupun pelayanan. Seperti halnya pelayanan publik yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. (Pasolong, 2010).

Indikator kepuasan masyarakat menurut Kotler, Et, Al – yang dikutip oleh Tjiptono (2011), empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi – lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati konsumen), kartu komentar (yang diisi langsung maupun yang dikirim via post kepada perusahaan), saluran telephone khusus bebas pula, website, dan lain – lain. Informasi – informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide – ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah – masalah yang timbul.

2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura – pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staff penyedia jasa dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan – temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para ghost shoppers diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik konsumen, menjawab pertanyaan konsumen dan menangani setiap keluhan.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan menghubungi para konsumennya yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal tersebut terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya. Bukan hanya interview saja yang diperlukan, tetapi pemantauan customer lost rate juga penting, dimana peningkatan customer lost rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya.

4. *Survey kepuasan konsumen*

Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survei. Survei melalui pos, telepon, email, websites maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan feedback secara langsung dari konsumen serta memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumennya.

Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip oleh (Tjiptono & Chandra, Pemasaran Strategik, 2012), kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

(Sunyoto, 2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Parasuraman dalam (Sangadji & Sopiah, 2013) kualitas jasa pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Indikator kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam (Hardiansyah, 2011)) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan proses dan akses layanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

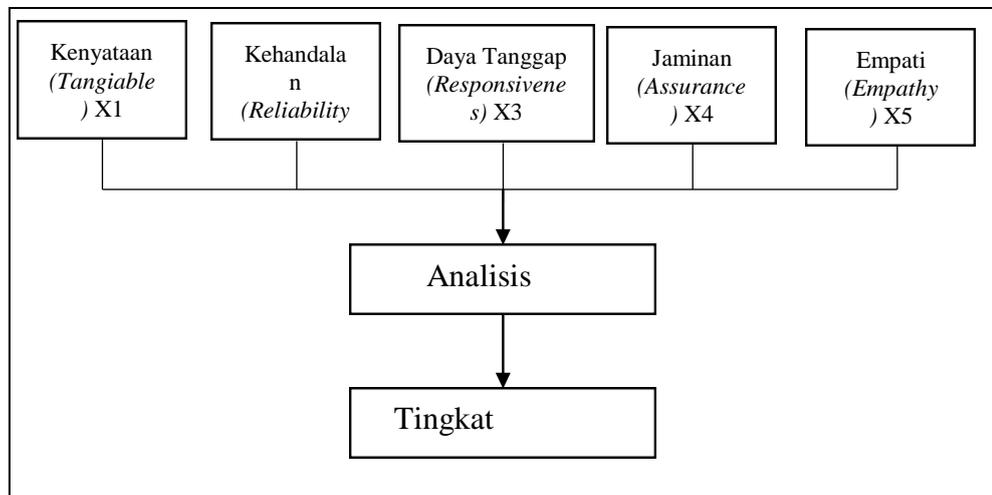
url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

5. Untuk dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Selain itu dengan adanya kerangka pemikiranyang penulis buat, penelitian akan lebih mudah dan terarah, sehingga akan berkaitan antara satu dengan yang lainnya Adapun dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan sistematika penelitian yang dijelaskan melalui gambar berikut ini:

Sumber: data diolah 2020



Gambar 1 Paradigma Penelitian

METODOLOGI

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dengan jenis metode *survey* dengan pendekatan penelitian deskriptif dan verifikatif, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendiskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Adapun pengertian deskriptif menurut (Sugiyono, 2012) adalah metode yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Populasi Menurut (Sugiyono, 2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jumlah penduduk desa Air Genting yang berjumlah 6.040 jiwa.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportionate stratified random sampling* dimana teknik ini digunakan bila populasi mempunyai

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. (Sugiyono, 2012). Populasi yang di gunakan adalah 4.543 jiwa dari 6.040 yaitu hanya jumlah penduduk yang berusia 16-55 tahun.

Dokumentasi Pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen serta catatan- catatan untuk mendukung penelitian ini dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji, serta menelaah literatur-literatur berupa buku, makalah, dan jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian

Kuesioner (Angket) Dengan menyebarkan angket berupa daftar pernyataan kepada 100 responden yang dijadikan sampel dengan menggunakan *Skala Likert* dengan bentuk *cheklist*, dimana setiap pernyataan mempunyai lima (5) opsi jawaban.

Menggambaran diagram kartesius dengan nilai tingkat harapan sebagai sumbu X (horizontal) dan nilai tingkat persepsi nasabah sebagai sumbu Y (vertikal). Pembagian kuadran dalam diagram kartesius dapat dilakukan dengan menetapkan titik tolak (X, Y) yang dilalui dua garis berpotongan tegak lurus.

Setiap pernyataan akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius, sebagai berikut:

Tabel 1. Matrix Importance Performance Analysis Diagram kartesius Y Persepsi (Tingkat Kepentingan)

Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
C Prioritas Rendah	D Berlebihan

X Harapan (Tingkat kenyataan)

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut

A. Prioritas Utama (Kuadran A)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pemerintah desa, karena keberadaan faktor faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum baik.

B. Pertahankan Prestasi (Kuadran B)

Pada kuadran inimenunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan persepsi dan harapan masyarakat sehingga dapat memuaskan masyarakat.

C. Prioritas Rendah (Kuadran C)

Pada kuadran inimenunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kuadran ini masih dianggap masih rendah bagi masyarakat, karena kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

D. Berlebihan (Kuadran D)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya, karena masyarakat menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Bagian ini menguraikan mengenai hasil penelitian serta analisis data yang telah terkumpul melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan selama bulan Agustus 2020. Penulis akan menganalisis data tentang realisasi RPJMDes terhadap kepuasan masyarakat desa Air Genting. Dimana data yang diperoleh selama penelitian akan disajikan dalam bentuk analisa data dengan sampel yaitu sebanyak 100 orang responden. Total kuesioner yang disebar dalam penelitian ini berjumlah 100 kuesioner. Dari 100 (100%) kuesioner yang disebar, 100 (100%) kuesioner diterima kembali. Dari 100 (100%) yang diterima, 100 (100%) dapat diolah. Hasil pengolahan data merupakan informasi yang nantinya akan menunjukkan apakah hipotesis yang telah dirumuskan dapat diterima atau tidak.

Adapun profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi Sampel Penelitian

Uraian	Dusun						Frekuensi	Presentase
	I	II	III	IV	V	VI		
Jenis Kelamin:								
Pria	11	7	8	6	10	8	50	50%
Wanita	6	9	9	11	7	8	50	50%
Total	17	16	17	17	17	16	100	100%
Usia:								
21-30 tahun	6	2	5	6	4	2	25	25%
31-40 tahun	2	3	4	2	1	5	17	17%
41-50 tahun	5	5	2	5	4	5	26	26%
>50 tahun	4	6	6	4	8	4	32	32%
Total	17	16	17	17	17	16	100	100%

Dari tabel 4.1 dapat dilihat gambaran tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, infrastruktur yang dibangun serta bantuan kepada masyarakat. Jika dilihat dari jenis kelamin responden adalah sama yaitu pria 50 orang (50%) dan wanita 50 orang (50%). Berdasarkan usia responden yang paling mendominasi pada usia >32 tahun sebanyak 32 orang (32%). Mayoritas tingkat pendidikan, para responden adalah tamatan SMA, yaitu sebanyak 30 orang (30%) karena kebanyakan dari tingkat pendidikan di desa Air Genting hanya lulusan SMA. Kebanyakan jenis pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga yaitu 55 orang (55%) selebihnya adalah wiraswasta 45 orang (45%) karena. Berdasarkan dari tabel tersebut juga dapat dilihat infrastuktur yang dibangun pada setiap dusun, dengan total jumlah 41 drenase, 38 rabat beton, 4 sumur bor, 12 pengerasan jalan, dan 5 pengaspalan yang sudah dilakukan sampai saat ini. Serta dari 100 responden ini hanya 54 orang saja yang mendapat bantuan dari

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

pemerintah yang sudah ditetapkan kriteria penerima bantuan, bantuan tersebut berupa bedah rumah sebanyak 28 orang, BLT sebanyak 23 orang, dan BPNT sebanyak 3 orang. Perhitungan Tingkat Kepuasan Indeks masyarakat Air Genting dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 3. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Air Genting

No	Atribut	MIS	WF%	MSS	WS
1	Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa menggunakan pegawai yang terampil	3.95	4.13	3.34	0.14
2	Rencana pembangunan prasarana dan sarana desa sesuai dengan harapan masyarakat. (Cth; sekolah, rumah ibadah, penyediaan tempat jual beli/pasar, dll)	2.31	2.41	4.08	0.17
3	Persediaan pengamanan atau poskamling desa terealisasi dengan baik	2.72	2.84	3.94	0.17
4	Fasilitas pemerintah desa sesuai dengan harapan masyarakat (cth; <i>free wifi</i> , ambulance desa)	3.54	3.7	4.05	0.2
5	Rencana pembangunan parit/ drainase dan jalan sudah memenuhi harapan masyarakat	3.45	3.61	4.04	0.19
6	Perencanaan jam kerja operasional kantor kepala desa dan kepala dusun 24 jam terealisasi dengan baik	4.19	4.38	4.28	0.19
7	Kepala desa dan kepala dusun selalu di tempat bila dibutuhkan	3.98	4.16	3.9	0.16
8	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan masalah dengan baik dan tepat sesuai	4.12	4.31	4.32	0.19
No	Atribut	MIS	WF%	MSS	WS
9	Respon pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat sesuai dengan harapan masyarakat	4.13	4.32	3.8	0.16
10	Perencanaan pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dan masyarakat untuk melakukan kerja bakti dan gotong royong sudah terealisasi dengan baik	3.91	4.09	3.96	0.16
11	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) mampu menyelesaikan masalah yang timbul sesuai dengan harapan masyarakat	4.03	4.21	4.11	0.17
12	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat	3.83	4	4.14	0.17
13	Daya tanggap Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) terhadap problem masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat	4.01	4.19	4.15	0.17
14	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat	4.38	4.58	4.29	0.2

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

15	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan permasalahan dalam masyarakat dengan cepat sesuai dengan harapan masyarakat	4.3	4.5	4.3	0.19
16	Pencapaian target pembangunan desa tepat pada sasaran.	4.11	4.3	4.09	0.18
17	Keamanan lingkungan desa terjamin sesuai dengan harapan masyarakat	4.1	4.29	4.04	0.17
18	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dalam melakukan setiap kegiatan bekerja dengan jujur dan sopan sesuai dengan harapan masyarakat	4.05	4.23	3.95	0.17
19	Kegiatan pembangunan desa yang sudah direncanakan berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan masyarakat	4.12	4.31	4.22	0.18
20	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) melaporkan setiap kegiatan operasional / musrembang secara konsisten kepada masyarakat serta tepat pada sasaran	4.06	4.24	3.97	0.17
21	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat sesuai dengan harapan masyarakat	4.09	4.28	3.73	0.16
22	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) bertanggung jawab terhadap keamanan desa sesuai dengan harapan masyarakat	4.04	4.22	3.46	0.15
23	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan pelayanan	2.37	2.48	3.4	0.17
No	Atribut	MIS	WF%	MSS	WS
24	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat yang menunjang kemajuan desa sesuai dengan harapan masyarakat	4.06	4.24	4.21	0.18
25	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan solusi permasalahan masyarakat dengan tepat sesuai dengan harapan masyarakat.	3.81	3.98	4.15	0.17
Rata-Rata Total		95.66	100	99.9	4.01
		3.83		2	
TKI = 80,2					

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

Keterangan :

MIS = *Mean Importance Score* MSS = *Mean Satisfaction Score* WF =

Weight Factor

WS = *Weight Score*

TKI = *Tingkat Kesesuaian Indeks*

Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan masyarakat Air Genting dapat diketahui nilai Tingkat Kesesuaian Indeks (TKI) sebesar 80,2 persen yang dapat dikategorikan penting, hal ini disebabkan adanya atribut yang belum optimal, dimana tingkat kerjanya harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Diskusi

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) ini dimaksudkan untuk melihat apakah terdapat kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang diberikan (kinerja) RPJMDes dengan yang diharapkan oleh masyarakat (kepentingan). Berdasarkan skor rata-rata tingkat persepsi pelayanan yang merupakan kinerja desa dan skor rata-rata harapan yang merupakan kepentingan masyarakat dapat ditentukan ke dalam diagram kartesius, sehingga dapat diketahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu mendapat perhatian utama dari RPJMDes Air Genting untuk diperbaiki.

Tabel 3. Hasil Penghitungan Metode IPA

No	Atribut	Krp	Kepentingan	GAP
1	Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa menggunakan pegawai yang terampil	3.95	3.34	0.61
2	Fasilitas pemerintah desa sesuai dengan harapan masyarakat (cth; <i>free wifi</i> , ambulance desa)	2.31	3.94	-1.63
3	Persediaan pengamanan atau poskamling desa terealisasi dengan baik	2.72	4.08	-1.36
4	Rencana pembangunan prasarana dan sarana desa sesuai dengan harapan masyarakat. (Cth; sekolah, rumah ibadah, penyediaan tempat jual beli/pasar, dll)	3.54	4.05	-0.51
5	Rencana pembangunan parit/ drainase dan jalan sudah memenuhi harapan masyarakat	3.45	4.04	-0.59
6	Perencanaan jam kerja operasional kantor kepala desa dan kepala dusun 24 jam terealisasi dengan baik	4.19	4.28	-0.09
7	Kepala desa dan kepala dusun selalu di tempat bila dibutuhkan	3.98	3.9	0.08

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

8	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan masalah dengan baik dan tepat	4.12	4.32	-0.2
9	Respon pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat sesuai dengan harapan masyarakat	4.13	3.8	0.33
10	Perencanaan pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dan masyarakat untuk melakukan kerja bakti dan gotong royong sudah terealisasi dengan baik	3.91	3.96	-0.05
11	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) mampu menyelesaikan masalah yang timbul sesuai dengan harapan masyarakat	4.03	4.11	-0.08
12	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat sesuai dengan harapan Masyarakat	3.83	4.14	-0.31
13	Daya tanggap Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) terhadap problem masyarakat sesuai dengan harapan	4.01	4.15	-0.14

	Masyarakat			
14	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat	4.38	4.29	0.09
15	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan permasalahan dalam masyarakat dengan cepat sesuai dengan harapan masyarakat	4.3	4.3	0

No	Atribut	Kinerja	Kepentingan	GAP
16	Pencapaian target pembangunan desa tepat pada sasaran.	4.11	4.09	0.02

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

17	Keamanan lingkungan desa terjamin sesuai dengan harapan masyarakat	4.1	4.04	0.06
18	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dalam melakukan setiap kegiatan bekerja dengan jujur dan sopan sesuai dengan harapan masyarakat	4.05	3.95	0.1
19	Kegiatan pembangunan desa yang sudah direncanakan berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan masyarakat	4.12	4.22	-0.1
20	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) melaporkan setiap kegiatan operasional / musrembang secara konsisten kepada masyarakat serta tepat pada sasaran	4.06	3.97	0.09
21	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat sesuai dengan harapan masyarakat	4.09	3.73	0.36
22	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) bertanggung jawab terhadap keamanan desa sesuai dengan harapan masyarakat	4.04	3.46	0.58
23	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan pelayanan yang adil kesetiap masyarakat desa sesuai dengan harapan masyarakat	2.37	3.4	-1.03
24	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat yang menunjang kemajuan desa sesuai dengan harapan masyarakat	4.06	4.21	-0.15
25	Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan solusi permasalahan masyarakat dengan tepat sesuai dengan harapan masyarakat.	3.81	4.15	-0.34
Rata-Rata Total		95.66	99.92	
		3.83	4.00	

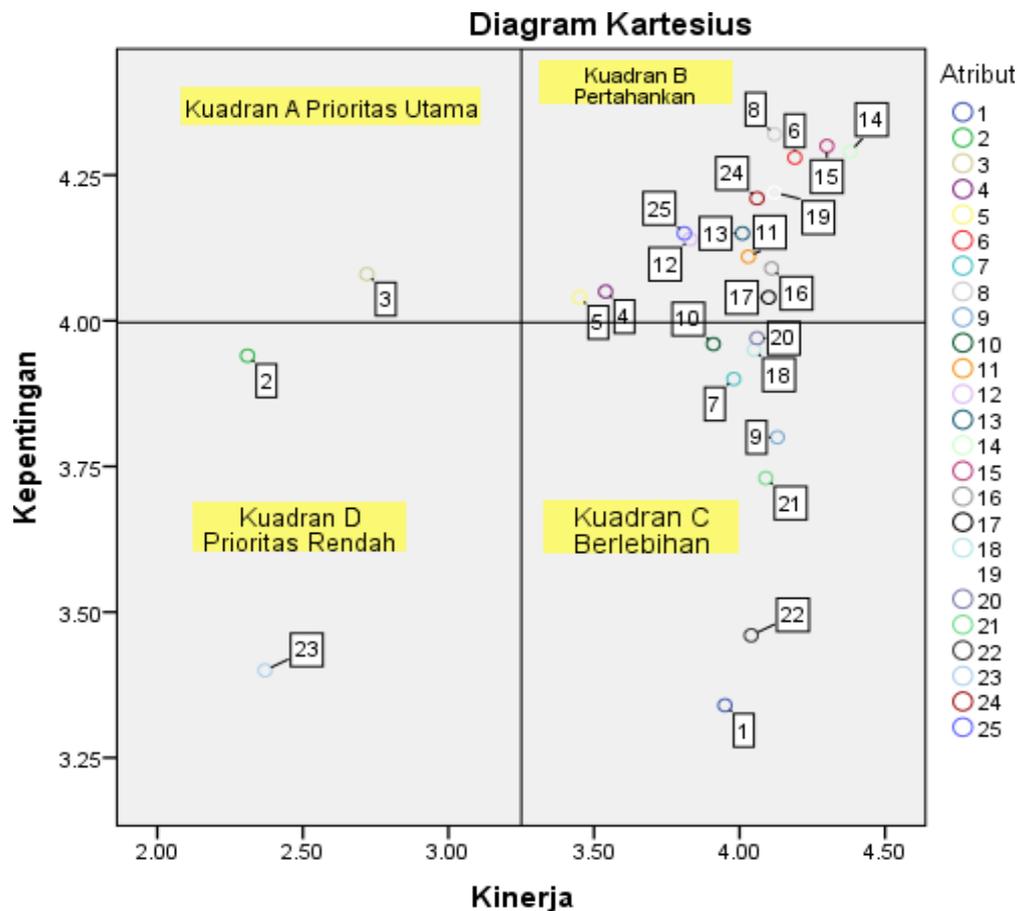
Berdasarkan hasil untuk tingkat kinerja pada tabel di atas, ternyata atribut yang sangat baik kinerjanya menurut masyarakat adalah atribut 14 yaitu pegawai pemerintah

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerjanya yang paling tinggi yakni sebesar 4,38. Artinya Desa Air Genting telah berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Sedangkan atribut yang paling rendah kinerjanya adalah atribut nomor 2 yakni Fasilitas pemerintah desa sesuai dengan harapan masyarakat (cth; *free wifi*, ambulance desa). Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerjanya yang paling rendah yakni hanya mencapai 2.31. Artinya fasilitas pemerintah desa sesuai dengan harapan masyarakat (cth; *free wifi*, ambulance desa). Menurut masyarakat, mereka belum mamendapatkan fasilitas pemerintah desa sesuai dengan harapan Sedangkan perhitungan berdasarkan tingkat kepentingan, atribut yang paling penting menurut masyarakat adalah atribut nomor 8 yaitu mengenai pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan masalah dengan baik dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-ratanya yang paling tinggi yakni sebesar 4.32. Artinya masyarakat sangat membutuhkan penyelesaian masalah dengan cepat dan tepat. Sedangkan atribut kepentingan yang paling rendah adalah atribut nomor 1 yaitu Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa menggunakan pegawai yang terampil. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-ratanya yang paling rendah yaitu hanya sebesar 3.34. Artinya Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Panjang



Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran Prioritas Utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat, namun kinerjanya belum baik atau belum sesuai seperti yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga perlu mendapatkan perhatian utama dari pemerintah desa. Langkah-langkah yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Atribut-atribut yang berada di kuadran A perlu mendapatkan perhatian yang khusus atau diprioritaskan karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai sangat penting bagi masyarakat, tetapi kinerjanya belum dapat memuaskan masyarakat. Adapun atribut-atribut yang masuk dalam kuadran A adalah:

1. Persediaan pengamanan atau poskamling desa terealisasi dengan baik (Atribut 3)

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan kuadran yang memuat atribut –atribut yang dianggap penting oleh masyarakat dan pelaksanaan atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakannya. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan RPJMDes lebih unggul.

Pada kuadran B, tingkat kinerja dari RPJMDes sesuai dengan tingkat kepentingan dari masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa cukup mempertahankan kinerja dari atribut-atribut yang berada pada kuadran ini:

1. Rencana pembangunan prasarana dan sarana desa sesuai dengan harapan masyarakat. (Cth; sekolah, rumah ibadah, penyediaan tempat jual beli/pasar, dll) (Atribut 4)
2. Rencana pembangunan parit/ drainase dan jalan sudah memenuhi harapan masyarakat (Atribut 5)
3. Perencanaan jam kerja operasional kantor kepala desa dan kepala dusun 24 jam terealisasi dengan baik (Atribut 6)
4. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan masalah dengan baik dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 8)
5. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) mampu menyelesaikan masalah yang timbul sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 11)
6. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 12)
7. Daya tanggap Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) terhadap problem masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 13)
8. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat (Atribut 14)
9. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan permasalahan dalam masyarakat dengan cepat sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 15)
10. Pencapaian target pembangunan desa tepat pada sasaran. (Atribut 16)
11. Keamanan lingkungan desa terjamin sesuai dengan harapan masyarakat

(Atribut 17)

12. Kegiatan pembangunan desa yang sudah direncanakan berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 19)
13. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat yang menunjang kemajuan desa sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 24)
14. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan solusi permasalahan masyarakat dengan tepat sesuai dengan harapan masyarakat. (Atribut 25)

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran prioritas rendah merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sangat kecil. Adapun atributnya adalah:

1. Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa menggunakan pegawai yang terampil (Atribut 1)
2. Kepala desa dan kepala dusun selalu di tempat bila dibutuhkan (Atribut 7)
3. Respon pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 9)
4. Perencanaan pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dan masyarakat untuk melakukan kerja bakti dan gotong royong sudah terealisasi dengan baik (Atribut 10)
5. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dalam melakukan setiap kegiatan bekerja dengan jujur dan sopan sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 18)
6. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) melaporkan setiap kegiatan operasional / musrembang secara konsisten kepada masyarakat serta tepat pada sasaran (Atribut 20)
7. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 21)
8. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) bertanggung jawab terhadap keamanan desa sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 22)

Kuadran D (Prioritas Berlebih)

Kuadran berlebihan merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dikurangi agar RPJMDes dapat menghemat tenaga dan biaya. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini, antara lain:

1. Fasilitas pemerintah desa sesuai dengan harapan masyarakat (cth; *free wifi*, ambulance desa) (Atribut 2)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan pelayanan yang adil kesetiap masyarakat desa sesuai dengan harapan masyarakat (Atribut 23).

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi),

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol. 1 No. 3 hal. 95 - 109

Tabel 4. Tabel Atribut Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel (X₁) Tangible (berwujud)
1. Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa menggunakan pegawai yang terampil
2. Fasilitas pemerintah desa sesuai dengan harapan masyarakat (cth; free wifi, ambulance desa)
3. Persediaan pengamanan atau poskamling desa terealisasi dengan baik
4. Rencana pembangunan prasarana dan sarana desa sesuai dengan harapan masyarakat. (Cth; sekolah, rumah ibadah, penyediaan tempat jual beli/pasar, dll)
5. Rencana pembangunan parit/ drainase dan jalan sudah memenuhi harapan masyarakat
Variabel (X₂) Reliability (kehandalan)
6. Perencanaan jam kerja operasional kantor kepala desa dan kepala dusun 24 jam terealisasi dengan Baik
7. Kepala desa dan kepala dusun selalu di tempat bila dibutuhkan
8. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan masalah dengan baik dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat
9. Respon pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat sesuai dengan harapan masyarakat
10. Perencanaan pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dan masyarakat untuk melakukan kerja bakti dan gotong royong sudah terealisasi dengan baik
Variabel (X₃) Daya Tanggap (Responsiveness)
11. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) mampu menyelesaikan masalah yang timbul sesuai dengan harapan masyarakat
12. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat
13. Daya tanggap Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) terhadap problem masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat
14. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat
15. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan permasalahan dalam masyarakat dengan cepat sesuai dengan harapan masyarakat
Variabel (X₄) Jaminan (Assurance)
16. Pencapaian target pembangunan desa tepat pada sasaran.
17. Keamanan lingkungan desa terjamin sesuai dengan harapan masyarakat
18. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dalam melakukan setiap kegiatan bekerja dengan jujur dan sopan sesuai dengan harapan masyarakat
19. Kegiatan pembangunan desa yang sudah direncanakan berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan masyarakat
20. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) melaporkan setiap kegiatan operasional / musrembang secara konsisten kepada masyarakat serta tepat pada sasaran
Variabel (X₅) Empati (Empathy)
21. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat sesuai dengan harapan masyarakat
22. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) bertanggung jawab terhadap keamanan desa sesuai dengan harapan masyarakat
23. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan pelayanan yang adil kesetiap masyarakat desa sesuai dengan harapan masyarakat
24. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat yang menunjang kemajuan desa sesuai dengan harapan masyarakat
25. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan solusi permasalahan masyarakat dengan tepat sesuai dengan harapan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode (TKI), ternyata masyarakat desa Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan merasa sangat puas

terhadap realisasi RPJMDes Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. Hal ini dapat dilihat dari nilai (TKI) diatas 80%. Dengan demikian Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan merasa cukup maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan kepuasan yang lebih lagi di masa yang akan datang, maka pihak pemerintah desa harus meningkatkan kinerja layanan terhadap masyarakat tersebut.

2. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode IPA, terdapat hanya 1 (satu) atribut pelayanan yang masuk ke dalam Prioritas Utama (kuadran A). Hal ini menunjukkan atribut tersebut dianggap sangat penting namun dalam kinerjanya masih dirasakan kurang oleh masyarakat.
3. Bahwa terdapat atribut yang memiliki prestasi yang kurang baik (Kuadran C dan D) sehingga perlu dipertahankan prestasinya bahkan lebih ditingkatkan lagi.
4. Untuk kuadran prioritas rendah ternyata dianggap kurang penting, tidak perlu mendapatkan perhatian secara khusus akan tetapi sebaiknya terus dipertahankan kinerjanya dan sebisa mungkin diusahakan peningkatan kualitas untuk dimensi-dimensi ini agar kepuasan masyarakat dapat terus terjaga.

REFERENSI

- Daryanto, & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy Tjiptono, P., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (ketiga ed.). 2011: Penerbit Andi.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, A. (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut Cet 1*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Juliandi, A. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: untuk ilmu-ilmu*. Medan: M2000.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *Manajemen Pemasaran* (13 ed., Vol. 1 & 3). (B. Sabran, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Morissan, A. (2010). *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, S. (2010). *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Priansa, D. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.