

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
REALISASI PELAKSANAAN RENCANA PEMBANGUNAN
JANGKA MENENGAH DESA AIR GENTING
KECAMATAN AIR BATU
KABUPATEN ASAHAN**

TESIS

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M)
Dalam Bidang Ilmu Manajemen*

Oleh:

JARODDI
NPM: 1820030040



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
M E D A N
2020**

PENGESAHAN TESIS

Nama : **JARODDI**
NPM : **1820030040**
Program Studi : **Magister Manajemen**
Konsentrasi : **Manajemen Pemasaran**
Judul Tesis : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP REALISASI PELAKSANAAN RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DESA AIR GENTING KECAMATAN AIR BATU KABUPATEN ASAHAN**

Pengesahan Tesis

Medan, 06 November 2020

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Ir. Satria Tirtayasa, M.M., Ph.D

Assoc. Prof. Dr. Drs. Sjahril Effendy P., M.Si., MA., M.Psi., MH

Diketahui

Direktur

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Syaiful Bahri, M.AP

Assoc. Prof. Dr. Drs. Sjahril Effendy P., M.Si., MA., M.Psi., MH

PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
REALISASI PELAKSANAAN RENCANA PEMBANGUNAN
JANGKA MENENGAH DESA AIR GENTING KECAMATAN
AIR BATU KABUPATEN ASAHAN**

JARODDI

NPM : 1820030040

Program Studi : Magister Manajemen

“Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji, yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis dan berhak menyandang Gelar Magister Manajemen (M.M) Pada HariJum'at, Tanggal 06 November 2020”

Panitia Penguji

1. **Ir. SATRIA TIRTA YASA, M.M., Ph.D**
Ketua
2. **Assoc. Prof. Dr. Drs. SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH**
Sekretaris
3. **Dr. SYAIFUL BAHRI, M.AP**
Anggota
4. **Dr. HAZMANAN KHAIR, S.E., M.BA**
Anggota
5. **Assoc. Prof. H. MUIS FAUZI RAMBE, S.E., M.M**
Anggota

1.

2.

3.

4.

5.

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP REALISASI PELAKSANAAN RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DESA AIR GENTING KECAMATAN AIR BATU KABUPATEN ASAHAN

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Pada Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komite Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya peneliti sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, peneliti bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang peneliti sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 06 November 2020

Peneliti



JARODDI

NPM : 1820030040

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP REALISASI PELAKSANAAN RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DESA AIR GENTING KECAMATAN AIR BATU KABUPATEN ASAHAN

Jaroddi

Program Studi Magister Manajemen

Email: jaroddi.01@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan masyarakat yang diukur dari kenyataan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) terhadap realisasi pelaksanaan RPJMDes serta menganalisa strategi prioritas dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap realisasi pelaksanaan RPJMDes di Desa Air Genting Kabupaten Asahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat desa dengan kriteria usia 16-55 tahun sebanyak 4.543 jiwa. Sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner (angket) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Microsoft Excel* 2010 dan SPSS versi 20 dengan analisis Tingkat Kesesuaian Indeks dan Diagram Kartesius. Hasil nilai Tingkat Kesesuaian Indeks (TKI) sebesar 80,2% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Air Genting dikategorikan penting. Hasil diagram kartesius menunjukkan atribut yang paling banyak menempati kuadran B sebanyak 14 atribut yang harus tetap dipertahankan.

Kata Kunci: Kenyataan (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Kepuasan Masyarakat, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION WITH THE REALIZATION OF THE DEVELOPMENT PLAN IMPLEMENTATION MEDIUM TERM VILLAGE GENTING WATER STONE WATER DISTRICT ASAHAN DISTRICT

Jaroddi

Master of Management Study Program

Email : jaroddi.01@gmail.com

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.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Taufik dan Hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Air genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan**” selanjutnya tak lupa pula penulis mengucapkan Shalawat dan Salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalah-NYA kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Penyusunan laporan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Magister Manajemen, konsentrasi Pemasaran, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, penyusunan terlaksana dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak terutama dari keluarga. Penulis secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas. Juga ucapan terimakasih kepada istri (Hartini. SE.) dan anak-anakku tercinta (Ghaisani Alifah Henardi dan Zahirah Yasin Henardi) yang selalu memberikan semangat yang selalu mensupport penulis dalam menyelesaikan penyusunan penelitian ini.

Untuk bisa menjalani masa studi dan penyelesaian proposal penelitian hingga tesis dengan baik, penulis menyadari tidak akan bisa tercapai tanpa peran dan dukungan dari universitas dan program pascasarjana Universitas Muhammadiyah

Sumatera Utara. Karena itu penulis menghaturkan salam hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr Agussani MAP, selaku Rektor.
2. Bapak, Dr. Syaiful Bahri, M.AP selaku Direktur Program Pascasarjana.
3. Bapak Dr. Sjahril Effendy P., M.Si.,MA., M.Psi., MH selaku Ketua Prodi Magister Manajemen serta dosen pembimbing II
4. Bapak Satria Tirtayasa, Ir., M.M., Ph.D selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan ide, saran dan kritiknya.yang banyak memberikan masukan, saran dan perbaikan.
5. Rekan - rekan seperjuangan Program S-2 Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. (Spesial terimakasih buat Mak Ira, Dini, Ricky, Angga, Zahra, Beby, Alfi, Maulana dkk)

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal penelitian ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan proposal ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, semoga Allah *Subhanahu wata'ala* selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Aamiin.

Medan, September 2020

Penulis

JARODDI
NPM: 1820030040

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Pengertian Perencanaan Pembangunan.....	12
2.1.2. Kepuasan Masyarakat	14
2.1.3. Kualitas Pelayanan	21
2.2. Kajian Penelitian yang Relevan	31
2.3. Kerangka Pemikiran.....	33
2.5. Hipotesis.....	34
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Pendekatan Penelitian	35
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.4. Definisi Operasional.....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Deskripsi Sampel Penelitian	45
4.1.2. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	47
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	51

4.1.3. Penilaian Atribut Kepuasan pada Kepuasan Masyarakat Desa Air Genting Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	71
4.2. Pembahasan.....	85
4.2.1. Strategi Prioritas Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pelaksanaan RPJMDes di Desa Air Genting.....	91
BAB 5 PENUTUP.....	93
5.1. Kesimpulan	93
5.2. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Indikator Pencapaian Pembangunan Jangka Menengah Desa Periode Tahun 2009-2015 Desa Air Genting	5
Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	29
Tabel 3.1. Skedul penelitian.....	36
Tabel 3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.3. Skala Likert	40
Tabel 3.1.Deskripsi Sampel Penelitian	45
Tabel 4.2. Nilai Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	48
Tabel 4.3. Nilai Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	49
Tabel4.4 Reliability Statistics Kepentingan	50
Tabel 4.5.Reliability Statistics Kinerja	51
Tabel4.6. Butir I Kenyataan (<i>Tangibles</i>).....	52
Tabel 4.7. Butir II Kenyataan (<i>Tangibles</i>)	52
Tabel 4.7. Butir III Kenyataan (<i>Tangibles</i>).....	53
Tabel 4.8. Butir IV Kenyataan (<i>Tangibles</i>).....	54
Tabel 4.9. Butir V Kenyataan (<i>Tangibles</i>)	54
Tabel 4.10 Butir I Keandalan (<i>Reliability</i>).....	55
Tabel 4.11 Butir II Keandalan (<i>Reliability</i>)	56
Tabel 4.12 Butir III Keandalan (<i>Reliability</i>)	56
Tabel 4.13 Butir IV Keandalan (<i>Reliability</i>).....	57
Tabel 4.14 Butir V Keandalan (<i>Reliability</i>)	58
Tabel 4.15.Butir I Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	59
Tabel 4.16.Butir II Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	60
Tabel 4.17.Butir III Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	60
Tabel 4.18.Butir IV Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	61
Tabel 4.19.Butir V Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	62
Tabel 4.20 Butir I Jaminan (<i>Assurance</i>)	63
Tabel 4.21 Butir II Jaminan (<i>Assurance</i>)	63
Tabel 4.22 Butir III Jaminan (<i>Assurance</i>).....	64
Tabel 4.23 Butir IV Jaminan (<i>Assurance</i>).....	65
Tabel 4.24 Butir V Jaminan (<i>Assurance</i>).....	66

Tabel 4.25. Butir I Empati (<i>Empathy</i>).....	67
Tabel 4.26. Butir II Empati (<i>Empathy</i>)	68
Tabel 4.27. Butir III Empati (<i>Empathy</i>).....	68
Tabel 4.28. Butir IV Empati (<i>Empathy</i>).....	69
Tabel 4.29. Butir V Empati (<i>Empathy</i>).....	70
Tabel 4.30 Kriteria Tingkat Kepuasan Indeks	73
Tabel 4.31 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Air Genting	73
Tabel 4.32. Hasil Penghitungan Metode IPA.....	77
Tabel 4.33 Tabel Atribut Berdasarkan Variable Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4.34. Tabel Rangkuman Kuadran Diagram Kartesius	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1. Paradigma Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Diagram Cartesius Hasil pengolahan Metode IPA	80

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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.

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. Dengan demikian pemerintah daerah diharapkan dapat memanfaatkan setiap potensi daerah dengan sebaik-baiknya sebagai penunjang peningkatan pembangunan daerah tersebut, seperti yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yaitu daerah melaksanakan pembangunan untuk peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat, kesempatan kerja, lapangan berusaha, meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik dan daya saing daerah.

Dalam melakukan pembangunan, pemerintah memerlukan perencanaan pembangunan yang baik dan akurat. Upaya pembangunan yang terencana dilakukan untuk mencapai tujuan pembangunan yang diharapkan. Lebih jauh lagi berarti perencanaan yang tepat sesuai dengan kondisi di suatu wilayah menjadi syarat mutlak dilakukannya usaha pembangunan. Perencanaan yang baik seperti sebuah perjalanan yang sudah melewati separuh jalan, karena sisanya hanyalah tinggal melaksanakan dan mengendalikan. Apabila dalam pelaksanaannya konsisten, maka pembangunan dapat dikatakan tinggal menanti waktu untuk mencapai tujuan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perencanaan pembangunan yang tepat menjadi prioritas utama untuk mewujudkan suatu pembangunan yang baik.

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.

Melalui musyawarah perencanaan pembangunan desa, pemerintah desa dapat mengusulkan kebutuhan pembangunan desa kepada pemerintah daerah kabupaten/kota. Dalam hal tertentu, pemerintah desa dapat mengusulkan kebutuhan pembangunan desa kepada pemerintah dan pemerintah daerah provinsi. Usulan kebutuhan pembangunan desa harus mendapatkan persetujuan bupati/walikota. Jika usulan tersebut disetujui, maka usulan dimuat dalam Rencana Kegiatan Pembangunan Desa (RKPDDes) tahun berikutnya. Melalui kesepakatan dalam musyawarah pembangunan desa yang ditetapkan dengan peraturan desa.

Dalam menetapkan prioritas, program, kegiatan, dan kebutuhan pembangunan desa sebagaimana dimaksud dalam UU Desa ayat 3 dirumuskan berdasarkan penilaian terhadap kebutuhan masyarakat desa yang meliputi:

- a. Peningkatan kualitas dan akses terhadap pelayanan dasar;
- b. Pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur dan lingkungan berdasarkan kemampuan teknis
- c. Sumber daya lokal yang tersedia;
- d. Pengembangan ekonomi pertanian berskala produktif;
- e. Pengembangan dan pemanfaatan teknologi tepat guna untuk kemajuan ekonomi

f. Peningkatan kualitas ketertiban dan ketenteraman masyarakat Desa berdasarkan kebutuhan masyarakat Desa.

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.

Pemerintah desa Air Genting sejak tahun 2009 telah membuat rencana pembangunan hingga tahun 2015. Namun meskipun semua rencana dapat direalisasikan hasilnya tidak kelihatan seakan pembangunan yang dilaksanakan kurang mengenai sasaran yang tepat. Sehingga masalah-masalah yang ada di desa belum tertangani. Hal ini dapat dilihat dari tabel presentase realisasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa periode sebelumnya yaitu tahun 2009-2015 yang pencapaiannya tidak sampai 100% sampai pada saat ini.

Tabel 1.1.
Indikator Pencapaian Pembangunan Jangka Menengah Desa Periode Tahun 2009-2015 Desa Air Genting

No	Bidang/Jenis Kegiatan	RPJMDes Periode 2009-2015 (%)						Capaian (%)
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	
	Penyelenggaraan pemerintahan Desa	30%	35%	40%	45%	50%	55%	55%
	Pembangunan Desa							
	a. Bidang Pendidikan							
	b. Bidang Kesehatan							
	c. Bidang Infrastruktur							
	d. Bidang Jalan dan Jembatan							
	e. Program Pembangunan Gotong Royong	25%	30%	40%	50%	55%	60%	60%
	f. Bidang Penataan Ruang							
	g. Bidang Pengeolaan Sumber Daya							
	h. Bidang Sosial							
	Pembinaan Kemasyarakatan							
	a. Pendidikan							
	b. Kesehatan							
	c. Program Perbaikan Gizi Masyarakat							
	d. Bidang Pekerjaan Umum							
	e. Program Pembangunan Infrastruktur Desa	15%	20%	20%	25%	30%	35%	35%
	f. Program Pembangunan Jalan dan Jembatan							
	g. Bidang Pertanian Kehutanan Koperasi dan UMKM							
	g. Bidang Sosial							

Pemberdayaan Masyarakat tiiiPemberian Bekal Pelatihan UKM dan Modal Usaha	25 %	30 %	30 %	30 %	35 %	40 %	40%
---	---------	---------	---------	---------	---------	---------	-----

Sumber: Data diolah RPJMDes 2009-2015 Desa Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan

Salah satu faktor mengapa RMPJMDes belum terealisasi adalah kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah desa Air Genting.

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi 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 & Sopiha, 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.

Kepuasan masyarakat terhadap realisasi RPJMDes di Desa Air Genting menjadi hal menarik untuk dikaji oleh penulis. Berdasarkan penjabaran di atas,

maka akan dilakukan penelitian dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan.**”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Realitanya 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.
2. Keinginan masyarakat desa Air Genting terhadap program RPJMDes tidak sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.
3. Masyarakat masih mengeluh mengenai realisasi pembangunan sarana dan prasarana yang belum memadai di desa Air Genting yang berkaitan dengan RPJMDes.
4. Realisasi pengerjaan proyek tidak sesuai dengan target yang ditetapkan, sehingga masyarakat desa Air Genting komplain terhadap kepala desa.
5. Masih banyak praktik formalisme pada musyawarah pembangunan di desa yang terjadi karena ketidaktahuan para pejabat daerah.
6. Terdapat kendala-kendala pelayanan yang belum maksimal kepada masyarakat yang membatasi mereka dalam forum pertemuan resmi seperti kompetensi peserta rapat masih terbatas, hanya melibatkan pihak-pihak oknum pemerintahan. Sehingga dampaknya ketika pembangunan tersebut di

realisasikan masyarakat merasa tidak puas terhadap realisasi pembangunan di desa.

7. Masih banyak masyarakat desa ketika diundang ke balai desa untuk rapat pada umumnya sulit mengungkapkan aspirasinya yang berupa keluhan, masalah, curhatan atau pendapatnya

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit, karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga maka tidak semua masalah yang diidentifikasi diteliti. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada:

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan RPJMDes yang diukur dari 5 dimensi yaitu yaitu *tangible* (kenyataan), *reliability* (keandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).
2. Objek penelitiannya adalah masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Air Genting kabupaten Asahan saja dengan kriteria usia 16-55 tahun jenis kelamin laki-laki dan perempuan.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan yang diukur dari kenyataan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) masyarakat terhadap realisasi pelaksanaan RPJMDes Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan?
2. Bagaimana strategi prioritas dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap realisasi pelaksanaan RPJMDes di Desa Air Genting?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

3. Untuk menganalisa tingkat kepuasan yang diukur dari kenyataan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) masyarakat terhadap realisasi pelaksanaan RPJMDes Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan
4. Untuk menganalisa strategi prioritas dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap realisasi pelaksanaan RPJMDes di Desa Air Genting.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis/keilmuan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian kepuasan masyarakat.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi pemerintah diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.
- b. Bagi pemerintah Desa Air Genting hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam

membuat kebijakan yang berkaitan dengan RPJMDes yang ada di Kabupaten Asahan, khususnya di Desa Air Genting.

- c. Bagi masyarakat umum hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat agar mengetahui bagaimana kinerja pemerintah setempat mengenai RPMJMDes.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

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

Ada beberapa pengertian perencanaan pembangunan menurut beberapa ahli dalam (Basri, 2014)., yakni:

1. 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”
2. Kemudian M.L. Jhingan seorang ahli perencanaan pembangunan bangsa India. Menurut dia “Perencanaan pembangunan pada dasarnya adalah merupakan pen gendalian dan pengaturan perekonomian dengan Sen gaja oleh suatu penguasa (pemerintah) pusat untuk mencapal suatu sasaran dan tujuan tertentu di dalam jangka waktu tertentu pula”.

3. Perencanaan pembangunan di Indonesia menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2004 mendefinisikan perencanaan pembangunan sebagai berikut “Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) adalah suatu kesatuan tata-cara perencanaan pembangunan untuk menghasilkan rencana-rencana pembangunan jangka panjang, jangka menengah dan tahunan, yang dilaksanakan oleh unsur penyelenggara negara dan masyarakat di tingkat pusat dan daerah”

2.1.1.1. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes)

Berdasarkan ketentuan pasal 63 peraturan pemerintah nomor 72 tahun 2005 tentang desa, pemerintah desa wajib menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) dan Rencana Kerja Pembangunan Desa (RKP-Des). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) adalah dokumen perencanaan untuk periode 6 Tahun yang membuat arah kebijakan pembangunan desa, arah kebijakan keuangan desa, kebijakan umum, dan program prioritas kewilayahan disertai dengan rencana kerja.

Selanjutnya yang dimaksud dengan Rencana Kerja Pembangunan Desa yang selanjutnya yang disingkat dengan (RKPDDes) adalah dokumen untuk perencanaan untuk periode 1 tahun yang merupakan penjabaran dari RPJMDes yang membuat rancangan kerangka ekonomi desa, dengan mempertimbangkan kerangka pembinaan serta perkiraan maju, baik yang dilaksanakan langsung oleh pemerintah Desa maupun yang ditempuh dengan mendorong partisipasi masyarakat dengan mengacu kepada rencana kerja pemerintah daerah dan RPJMDes.

Pendekatan yang digunakan dalam RPJMDes ini adalah sinkronasi pendekatan *top-down* dengan *bottom-up*, dimana rancangan program pembangunan yang sudah dibuat pemerintah desa didiskusikan kembali melalui wahana politik desa. Pembuatan RPJM-Des perlu mendapat dorongan yang lebih besar dari berbagai elemen masyarakat guna mencapai kebijakan pembangunan yang efektif. Peran masyarakat yang dimulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pembiayaan, monitoring hingga perkembangannya tersebut agar perencanaan pembangunan dapat berjalan dengan demokratisasi, transparansi, akuntabel (Undang-Undang No. 8 Tahun 2008). Pendekatan yang dimulai dengan keikutsertaan masyarakat sebagai pelaku utama (stakeholders) dalam proses perencanaan pembangunan partisipatif dikarenakan masyarakat diyakini paling mengetahui dan memahami segala kebutuhan, pola pikir, sistem nilai, perilaku, dan adat istiadat serta kebiasaan di lingkungannya dalam jurnal (Wulansari, 2015)

2.1.2. 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)

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. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya.

Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat) sehingga kepuasan (*satisfaction*) bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. (Fandy Tjiptono & Chandra, 2011)

Berikut ini defenisi kepuasan masyarakat dari beberapa pakar ekonomi, yaitu:

1. Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang akan diterima dan harapannya sebelum menggunakan produk atau jasa. Zeithaml, Bitner dalam (Jasfar, 2012)
2. Kepuasan konsumen/masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapan terhadap suatu produk. (Kotler & Keller, Manajemen Pemasaran, 2011)
3. Kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi setelah pengalaman mengonsumsi layanan. (Lovelock & Wirtz, 2011)

Dari defenisi – defenisi tersebut dapat dilihat kesamaan bahwa kepuasan konsumen / masyarakat merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari

pelanggan atas penggunaan produk barang atau jasa ketika harapan dan kebutuhan terpenuhi. Dengan kata lain, jika konsumen merasa apa yang diperoleh lebih rendah dari yang diharapkan maka konsumen tersebut tidak puas. Jika apa yang diperoleh konsumen melebihi apa yang diharapkan maka konsumen akan puas, sedangkan ketika apa yang diperoleh sama dengan apa yang diharapkan maka konsumen dalam keadaan netral atau merasa tidak puas dan puas.

2.1.2.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Pada dasarnya, ada hal yang harus disadari setiap perusahaan dalam menformulasikan kepuasan pelanggan. Strategi kepuasan pelanggan haruslah mulai dengan harapan pelanggan. Secara sederhana, kepuasan akan terjadi jika perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga, dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain (Lupiyoadi dan Hamdani). Tidak demikian dengan pelanggan yang tidak puas. Ketidakpuasan pelanggan bisa menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen atau penyedia jasanya bahkan bisa pula distributornya, berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek, dan berbagai macam perilaku komplain (Tjiptono). Realisasi kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena seorang pelanggan yang tidak puas dapat merusak citra perusahaan dalam jurnal (Susena, 2015).

Berikut ini adalah faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan menurut (Daryanto & Setyobudi, 2014) Berdasarkan studi literatur dan pengalaman terdapat lima driver utama kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitasnya baik.

2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga ini relative tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Untuk industri ritel, komponen harga ini sungguh penting dan kontribusinya terhadap kepuasan semakin besar.

3. Kualitas pelayanan

Service quality sangat bergantung pada tiga hal yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sekitar 70%. Tidak mengherankan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.

4. Faktor emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas karena emotional value yang diberikan oleh perusahaan. Rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh emotional value yang mendasari kepuasan pelanggan.

5. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran dimensi pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara dimensi yang satu dengan dimensi yang lain, masing-masing dimensi memiliki bobotnya masing-masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari para pelanggan yang dimilikinya.

Sedangkan menurut menurut Gaspersz dalam jurnal (Susena, 2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan terdiri dari:

1. Kebutuhan dan keinginan” yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

Penyelenggaraan suatu pelayanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

2.1.2.2. Indikator Kepuasan Masyarakat

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode *survey*, baik melalui pos, telephone maupun wawancara balik secara langsung dari konsumen. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan berbagai cara diantaranya:

Menurut Fandy Tjiptono (2010), untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

1. *Directly reparted satisfaction*. Ungkapan yang disampaikan secara langsung tentang kepuasan dirinya terhadap pelayanan yang diterimanya.
2. *Derived dissatisfaction*, Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang merekasakan
3. *Problem analysis* Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Disamping itu responden juga diminta untuk menuliskan perbaikan- perbaikan yang merekasarankan
4. *Importance/performance ratings* Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pertanyaan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masingelemen

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.

Menurut Hill, Brierley & MaDougall yang dikutip oleh (Tjiptono & Chandra, 2012) kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja “produk total” sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*). Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah “*doing best what matters most to customers*” (melakukan aspek – aspek yang terbaik, terpenting bagi pelanggan).

2.1.3. Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, jasa/produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Istilah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penasiran, karna kualitas sendiri memiliki sejumlah level: universal (sama di manapun), kultural (bergantung sistem, nilai budaya), sosial

(dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok, etnis, keluarga, teman sepergaulan), dan personal (tergantung persepsi atau selera setiap individu). Secara sederhana kualitas bisa di artikan sebagai produk/jasa yang bebas cacat. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk/jasa yang menghasilkan manfaat/ benefit bagi pelanggan. Untuk memperoleh gambaran tentang pengertian kualitas pelayanan dapat dipahami dari beberapa pendapat para ahli sebagai berikut:

1. 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”.
2. (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.
3. 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.
4. Menurut (Sinambela, 2011) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan *pelanggan (meeting the needs of customers)*.

5. Sedangkan menurut Kasmir dalam (Pasolong, 2010) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan dari defenisi beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Kualitas layanan juga sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan atau masyarakat.

2.1.3.1. Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan

Orang yang termotivasi siap bertindak, namun bagaimana orang itu bertindak akan dipengaruhi oleh persepsi terhadap situasi tertentu. Orang dapat memiliki persepsi yang berbeda atas objek yang sama karena proses persepsi yang dimulai dari tahapan sensasi yang dilanjutkan dengan penerimaan selektif, perhatian selektif, pemahaman selektif, dan ingatan selektif.

Persepsi adalah suatu proses individual yang sangat bergantung pada faktor-faktor internal, seperti kepercayaan, pengalaman, kebutuhan, suasana hati, serta harapan. Proses persepsi juga dipengaruhi oleh karakteristik stimulus (ukuran, warna, dan intensitas) serta konteks dimana stimulus itu dilihat dan didengar. (Morissan, 2010)

Seseorang mungkin menganggap seorang penjual yang berbicara dengan cepat sebagai seorang yang agresif dan tidak jujur, yang lain mungkin menganggap orang yang sama sebagai seorang yang pintar dan suka membantu. Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik tetapi juga pada

rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan.

2.1.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011), faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi / pendapat terhadap layanan (*perceived service*). Apabila persepsi pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika persepsi terhadap layanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila persepsi pelayanan lebih buruk dibandingkan dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

Berdasarkan pernyataan tersebut, Tjiptono (2011), mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan menghambat pelayanan yang berkualitas, yaitu:

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang paling penting dalam kemajuan suatu perusahaan. SDM (sumber daya manusia) sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan suatu perusahaan, sebab jika suatu SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya kualitas

pelayanan, dan sebaliknya, jika SDM / pegawai memiliki kompetensi dan pengetahuan tinggi, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan asalkan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan tugas yang diberikan. Pegawai harus memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas sesuai dengan posisi atau jabatannya. Setiap pegawai diharapkan memiliki kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan.

b. Organisasi / Struktur

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya para anggota organisasi harus melakukan dan megupayakan apa yang menjadi visi dan misi organisasi secara bersama–sama dan mencapai suatu tujuan bersama. Dalam mencapai hal tersebut, dibutuhkan kerjasama antar anggota organisasi khususnya pegawai perusahaan yang melayani publik dan memiliki struktur pekerjaan yang jelas. Jika pegawai suatu perusahaan tidak menjalankan tugas dan fungsi secara terstruktur, maka perusahaan tersebut dapat menghambat suatu pelayanan yang berkualitas.

c. Pengukuran

Pengukuran merupakan pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan. Jika evaluasi suatu kinerja menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan berkualitas, jika hasil evaluasi tidak menunjukkan adanya kesetaraan antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

d. Pendukung sistem

Pendukung sistem juga dapat memperlancar dan sekaligus menghambat layanan yang berkualitas. Misalnya pada perangkat komputer, jika didalam penggunaan komputer tersebut terjadi kesalahan yang datang baik dari pihak

pengguna maupun komputer itu sendiri, maka hal tersebut dapat memperlambat pelayanan dan membuat pelayanan menjadi buruk.

e. Program

Rangkaian kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yang meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan / promosi, alat-alat manajemen berupa alat-alat yang menunjang pelayanan seperti sumber daya manusia, biaya pelayanan, cara yang dilakukan perusahaan dalam melayani pelanggan, mesin penunjang pelayanan (komputer, kapal, motor, mobil, alat pengangkut barang dan lain-lain).

f. Komunikasi internal

Segenap kegiatan yang secara khusus diarahkan kepada seluruh anggota yang ada di perusahaan penyedia layanan dan terdiri atas prosedur dan kebijakan perusahaan dalam membentuk pelayanan terhadap pelanggan, serta umpan balik dalam organisasi. Suatu perusahaan harus memberikan umpan balik terhadap pelanggan, contohnya perusahaan memberikan janji yang dapat menarik perhatian pelanggan, lalu perusahaan harus menepati janji tersebut sehingga pada akhirnya pelanggan dapat percaya kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

g. Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal merupakan bentuk komunikasi yang diarahkan kepada pelanggan, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi / harapan pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan. Edukasi pelanggan merupakan cara perusahaan dalam mendidik pelanggan misalnya mengajarkan pelanggan cara mengisi formulir pelayanan, mengikuti alur pembayaran sesuai dengan prosedur dan sebagainya. Sedangkan dalam manajemen ekspektasi pelanggan dan

pembentukan citra positif perusahaan misalnya suatu perusahaan menyebarkan iklan, brosur, pamflet berisi kelebihan-kelebihan suatu perusahaan dan janji pelayanan yang baik kepada pelanggan

2.1.3.3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Parasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Parasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner.

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
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

Adapun dimensi penilaian indikator dan atribut model SERVQUAL menurut (Tjiptono & Chandra, 2012) yakni sebagai berikut:

Tabel 2.1.
Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL

No	Dimensi	Atribut
1	Kenyataan	<ul style="list-style-type: none"> • Peralatan modern. • Fasilitas yang berdaya tarik visual. • Pegawai yang berpakaian rapi dan profesional. • Materi-materi yang berkaitan dengan layanan yang berdaya tarik. • Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
2	Handal	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan. • Menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali. • Menyampaikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan • Menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah.
3	Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> • Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa. • Layanan segera/cepat bagi pelanggan. • Ketersediaan untuk membantu pelanggan. • Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
4	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan • Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi. • Pegawai yang secara konsisten bersikap sopan. • Pegawai yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
5	Empati	<ul style="list-style-type: none"> • Kayawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan pelanggan • Pegawai yang memahami kebutuhan pelanggan • Waktu beroperasi (jam kerja) yang nyaman.

Sumber: Adaptasi dari Service, Quality and Satisfaction (Tjiptono & Chandra, 2016, p. 162-163)

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa

melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa evaluasi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Gregorius dapat dianalisis dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci beserta indikator/ atributnya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan model SERVQUAL dilakukan dengan cara membandingkan harapan dan persepsi pelayanan yang diterima masyarakat.

Penerapan pelayanan-pun tidak terlepas dari adanya kendala-kendala yang dihadapi, seperti yang dikemukakan Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2011) menyatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik; (1) Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat; (2) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan publik; (3) Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri; (4) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Berdasarkan uraian di atas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak terlepas dari perilaku internal birokrasi itu sendiri. Pada penelitian ini, peneliti memilih teori dan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml. Menurut peneliti, bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml sangat relevan untuk dijadikan dimensi dan indikator dalam penelitian ini, karena dalam konsepnya ia mengatakan bahwa metode SERVQUAL (*Service Quality*) tersebut dapat digunakan dan dapat diterapkan pada semua tipe pelayanan dari berbagai organisasi, baik organisasi yang berorientasi laba maupun nirlaba, termasuk pelayanan yang ada di dalam Rencana

Pembangunan Jangka Menengah Desa Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan.

2.2. Kajian Penelitian yang Relevan

Ada beberapa kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Dimana pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya).

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh (Dianto, 2014) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di *The Body Art Fitness & Aerobic* Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara menyeluruh kinerja berada pada kriteria sangat baik dan harapan konsumen berada pada kriteria sangat tinggi. Namun kualitas pelayanan *The Body Art* dirasa sedang atau biasa saja sehingga belum mampu memberikan kepuasan pada konsumen.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2010) dengan Judul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:
 - a) Dari tingkat kinerja bahwa variabel *Assurance* terutama pada indikator pelayanan yang sopan dan ramah lebih tinggi dari variabel yang lain artinya bahwa masyarakat mendapat pelayanan yang sopan dan ramah dari pegawainya,

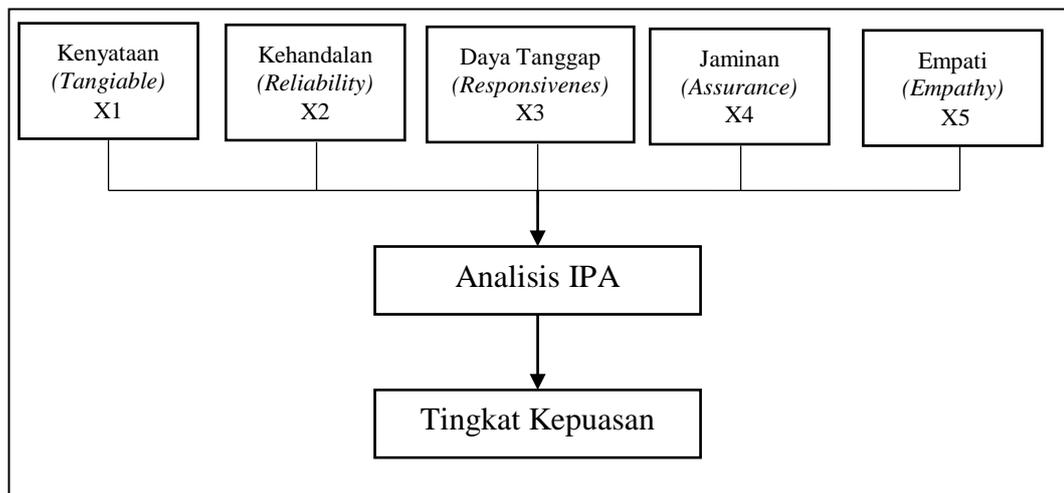
- b) Kinerja yang rendah adalah perhatian khusus dari pegawai Kantor Pelayanan Terpadu terhadap masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan yaitu dari variabel *Empathy*,
 - c) Dari kepentingan atau harapan yang paling penting bagi masyarakat adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelitbelit dari variabel *Reliability*,
 - d) Tingkat kepuasan masyarakat atas faktor *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* sudah baik.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh (Purnomo & Riandadari, 2015) dengan judul Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di PT Arina Parama Jaya Gresik. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), didapatkan nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 94%, menunjukkan bahwa kinerja bengkel Arina Parama Jaya terhadap 23 atribut kualitas pelayanan bengkel yang menentukan kepuasan pelanggan adalah memuaskan. Berdasarkan hasil dari diagram kartesius atribut-atribut yang menentukan kepuasan pelanggan bengkel Arina Motor terletak pada kuadran A dan kuadran B adalah sebagai berikut: Kuadran A Area parkir yang luas dan bersih (atribut P1), Kebersihan kendaraan setelah perbaikan servis oleh mekanik (atribut P2), Stock spare part yang berada di bengkel lengkap sesuai aturan yang berlaku, asli dan terjamin, serta tersedia untuk perbaikan kendaraan anda (atribut P6), Ketepatan waktu pengerjaan servis dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA (atribut P7), Hasil servis dan pengecekan yang sesuai (atribut P8), Kemampuan petugas bengkel dalam mengerjakan tugas (atribut P10). Kuadran B Kebersihan dan kenyamanan

fasilitas-fasilitas yang diberikan bengkel (toilet, ruang tunggu, dll) (atribut P3), Kecepatan staf melayani langsung pelanggan yang datang (atribut P12), Adanya garansi servis (atribut P16), Petugas bengkel mendengar permintaan pelanggan (atribut P18), Keamanan kendaraan pelanggan saat berada di bengkel (atribut P20), Kemampuan SA dalam mengidentifikasi dan menjelaskan atas keluhan kendaraan (atribut P21), Penjelasan SA mengenai perbaikan, biaya, estimasi waktu kepada pelanggan (atribut P23).

2.3. Kerangka Pemikiran

Dalam melakukan penelitian ini penulis menyusun kerangka pemikiran untuk mempermudah dalam menyusun tesis ini. 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

Gambar2.1. Paradigma Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan analisis IPA dimana teknik *Importance Performance Analysis* ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada

tahun 1997 dalam artikel mereka “*Importance-Performance Analysis*” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kinerja perusahaan dan harapan masyarakat, kemudian nilai rata-rata tingkat kinerja dan harapan tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu X mewakili kinerja sedangkan sumbu Y mewakili harapan.

Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan masyarakat. Jika jasa yang diterima melampaui harapan masyarakat. Maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan memberikan kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

2.5. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang sifatnya sementara atas rumusan masalah, yang kebenarannya akan diuji dalam pengujian hipotesis (Sugiyono, 2012, p. 306). Berdasarkan perumusan masalah, tinjauan pustaka dan kerangka berpikir maka dapat ditarik hipotesis sementara dari penelitian ini, yaitu:

H₀ : Tingkat kepuasan yang terdiri dari kenyataan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy* masyarakat di Desa Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan tinggi.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

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.

Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2017) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

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.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat dan waktu penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Air Genting yang terletak di kecamatan Air Batu, kabupaten Asahan.
2. Waktu penelitian ini dilaksanakan dimulai pada bulan Februari 2020 sampai dengan Juni 2020 dan alasan penulis memilih Desa Air Genting sebagai lokasi penelitian adalah karena penulis bekerja di Desa Air Genting sebagai Kepala Desa, disamping itu juga penulis berkeinginan untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat Desa Air Genting terhadap realisasi RPJMDes tersebut berdasarkan.

Tabel 3.1.
Skedul penelitian

Kegiatan	Tahun 2020-2020																			
	Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pra Riset			■	■																
Penyusunan Proposal					■	■	■	■												
Seminar									■	■	■	■								
Pengumpulan Data													■	■	■	■				
Pengolahan Data Analisis Data															■	■	■	■	■	■
Seminar Hasil																			■	■
Penyusunan Tesis																			■	■
Sidang Tesis																				■

Sumber data diolah 2020

3.3. Populasi dan Sampel

1. 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.

2. Sampel

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 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. Untuk dijadikan responden dengan menggunakan rumus Slovin dalam (Juliandi, 2013) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(e)^2+1}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, misalnya 10% atau 0,1.

$$N = \frac{4.543}{4.543(0,1)^2+1} = \frac{4.543}{46.43} = 97.85 \text{ atau } 98 \text{ responden}$$

Total sampel adalah 98, maka digenapkan totalnya menjadi 100 responden.

3.4. Definisi Operasional

Definisi operasional dikemukakan untuk mengetahui pengertian terhadap variabel-variabel yang diteliti di dalam perusahaan sehingga memudahkan dan

mengarahkan masalah yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2012) “definisi operasional adalah penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur”.

Dalam penelitian ini definisi operasional yang diukur ada tiga variabel yaitu 6 variabel, 5 Variabel idependen dan 1 variabel dependen. Adapun variabel idependen sebagai berikut Kenyataan (*tangible*) X_1 , Kehandalan (*reliability*) X_2 , Ketanggapan (*responsiveness*) X_3 , Jaminan (*assurance*) X_4 , Empati (*empathy*) X_5 dan Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel dependen.

Untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011). Dimana Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual* Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisisioner. Adapun dimensi tersebut dijabarkan sesuai dengan teori *servqual* Pasuraman seperti dibawah ini:

Tabel 3.2.
Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Defenisi Operasional	Indikator
1	Kenyataan (<i>Tangible</i>): yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan tenaga pegawai yang sudah ahli. 2. Ketersediaan sarana dan prasarana desa 3. Ketersediaan pengamanan atau poskamling desa 4. Memberikan fasilitas yang memadai kepada masyarakat 5. Parit dan jalan yang layak digunakan

Tabel 3.2
Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Defenisi Operasional	Indikator
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>): yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jam kerja operasional kantor kepala desa dan kepala dusun 24 jam 2. Memastikan kepala desa dan kepala dusun selalu di tempat 3. Ketepatan dalam menyelesaikan problem masyarakat 4. Kecepatan respon 5. Melakukan kerja bakti dan gotong royong
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>): yaitu kemauan atau keinginan para pegawai untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan dalam penyelesaian masalah yang timbul 2. Kemampuan cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat 3. Daya tanggap kepala desa maupun dusun terhadap problem masyarakat 4. Kemampuan kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor desa berkomunikasi dengan masyarakat 5. Kecepatan waktu penyelesaian permasalahan
4	Jaminan (<i>Assurance</i>): yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan resiko	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencapaian target pembangunan desa 2. Keamanan lingkungan desa terjamin 3. Kejujuran dan kesopanan pegawai dalam melakukan setiap kegiatan kerja 4. Memastikan kegiatan pembangunan desa tetap berjalan lancar. 5. Melaporkan setiap kegiatan operasional / musrembang secara konsisten.
5	Empati (<i>Empathy</i>): yaitu meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat 2. Bertanggung jawab terhadap keamanan desa 3. Pelayanan yang adil kesetiap masyarakat desa 4. Memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat yang menunjang kemajuan desa 5. Memberikan solusi permasalahan masyarakat dengan tepat.

Sumber: Adaptasi dari *Servqual Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011)*

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui pengamatan dan wawancara. Sehingga proses pengumpulan data bisa lebih akurat dengan tanya jawab, dan hasil dari data tersebut bisa dipertanggung jawabkan.

1. 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

2. Kuesioner (Angket)

Dengan menyebarkan angket berupa daftar pernyataan kepada 100 responden yang dijadikan sampel dengan menggunakan *Skala Likert* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pernyataan mempunyai lima (5) opsi jawaban, berikut bentuk skala likert:

Tabel 3.3.
Skala Likert Kenyataan (*Tangihabel*), Keandalan (*Reliability*), Daya

Opsi Jawaban	Nilai
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup Penting	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*)

Sumber: (Sugiyono, 2016)

3.6. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas data dengan menggunakan *Microsoft Excel* 2010 dan SPSS versi 20. Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban responden dari setiap *item* pernyataan dengan jumlah total jawaban responden atas seluruh pernyataan. Koefisien korelasi tiap *item* akan dibandingkan dengan 0.3 (df). Jika nilai korelasi suatu *item*/pernyataan lebih kecil atau sama dengan 0.3 maka pernyataan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan. Hanya *item* yang memiliki nilai korelasi lebih tinggi dari 0.3 di ikutsertakan dalam pengujian (Sugiyono, 2013).

Uji reliabilitas (keandalan) juga dilakukan pada kedua variabel bebas maupun variabel tergantung. Dari hasil uji validitas, item-item pernyataan dan indikator yang dinyatakan valid diukur reliabilitasnya atau keandalannya dengan bantuan program SPSS ver. 20 *for Windows*.

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Alpha Cronbach* (α), jika nilai *Alpha Cronbach* (α) lebih besar dari 0,904 maka data penelitian dianggap sangat baik dan *reliable* untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data guna menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2016).

Peneliti menganalisa data yang diperoleh dengan cara mendeskripsikan atau menguraikan data serta membuat kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Adapun pengujian yang dilakukan dengan metode *Importance Analysis (IPA)*.

Teknik *Importance Performance Analysis* ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1997 dalam artikel mereka "*Importance-Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada

teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kinerja perusahaan dan harapan masyarakat, kemudian nilai rata-rata tingkat kinerja dan harapan tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu X mewakili kinerja sedangkan sumbu Y mewakili harapan.

Adapun langkah – langkah analisis IPA adalah sebagai berikut:

1. Mencari Tingkat Kesesuaian (dengan analisis IPA)

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/produk dengan kepentingan harapan, tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari dimensi pelayanan.

Kemudian untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini, digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan penilaian persepsi, adapun rumus yang digunakan adalah:

Tingkat Kesesuaian

$$TKI = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TKI = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian persepsi masyarakat

Y_i = Skor penilaian harapan masyarakat

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat persepsi masyarakat

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan masyarakat

X_i = Skor penilaian persepsi masyarakat

Y_i = Skor penilaian harapan masyarakat

n = Jumlah masyarakat

2. Diagram Kartesius

Menggambarkan 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:

Y Persepsi (Tingkat Kepentingan)

Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
C Prioritas Rendah	D Berlebihan

X Harapan (Tingkat kenyataan)

Gambar. 3.1 *Matrix Importance Performance Analysis Diagram* Kartesian

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 ini menunjukkan 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 ini menunjukkan 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.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Data

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 disebarakan dalam penelitian ini berjumlah 100 kuesioner. Dari 100 (100%) kuesioner yang disebarakan, 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 3.1.
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%

Tabel 3.1.
Deskripsi Sampel Penelitian

Uraian	Dusun						Frekuensi	Presentase
	I	II	III	IV	V	VI		
Tingkat Pendidikan								
SD	5	6	4	2	5	3	25	25%
SMP	3	1	4	3	4	4	19	19%
SMA	4	6	7	5	2	6	30	30%
D3	1	-	-	1	-	-	2	2%
S1	4	3	2	6	6	3	24	24%
Total	17	16	17	17	17	16	100	100%
Pekerjaan								
Wiraswasta	10	10	6	5	8	6	45	45%
Ibu Rumah Tangga	7	6	11	12	9	10	55	55%
Total	17	16	17	17	17	16	100	100%
Infrastruktur yang dibangun								
Drenase	7	4	9	5	9	7	41	
Raabat Beton	9	6	6	2	10	5	38	
Sumur Beton	1	1	1	1	-	-	4	
Pengerasan Jalan	1	2	-	2	3	4	12	
Aspal	1	1	-	1	1	1	5	
Bantuan								
Bedah Rumah	4	4	5	6	4	5	28	
BLT	6	7	2	3	2	3	23	
BPNT	1	-	1	-	1	-	3	

Sumber data diolah 2020

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 pemerintah yang sudah ditetapkan kriteria penerima bantuan, bantuan tersebut berupa bedah rumah sebanyak 28 orang, BLT sebanyak 23 orang, dan BPNT sebanyak 3 orang.

4.1.2. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Data dapat dikatakan valid apabila data tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan reliabilitas digunakan untuk menunjukkan adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu, dengan demikian reliabilitas berfokus pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Pada penelitian ini peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas data dengan menggunakan *Microsoft Excel 2010 dan SPSS versi 20*.

Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban responden dari setiap item pernyataan dengan jumlah total jawaban responden atas seluruh pernyataan. Koefisien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan

0.3 (df). Jika nilai korelasi suatu *item*/pernyataan lebih kecil atau sama dengan 0.3 maka pernyataan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan. Hanya item yang memiliki nilai korelasi lebih tinggi dari 0.3 di ikut sertakan dalam pengujian (Sugiyono, 2013).

Uji validitas dan reliabilitas data penelitian dalam penelitian ini, juga di uji dengan menggunakan perhitungan *r-alpha* melalui analisa SPSS versi 20. Untuk melihat hasil pengujian validitas dan realibilitas data yang telah dilakukan, didapatkan nilai r untuk validitas (*corrected item-total correlation*) dan nilai r untuk reliabilitas (*cronbach's alpha if deleted*), pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2.
Nilai Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan 1	116.89	118.541	.367	.937
pertanyaan 2	116.75	113.999	.724	.933
pertanyaan 3	117.27	114.306	.370	.935
pertanyaan 4	117.00	118.931	.395	.936
pertanyaan 5	117.20	114.338	.415	.933
pertanyaan 6	117.47	117.189	.368	.939
pertanyaan 7	117.30	112.734	.428	.933
pertanyaan 8	117.43	108.082	.683	.930
pertanyaan 9	117.20	112.338	.533	.933
pertanyaan 10	117.10	113.576	.472	.933
pertanyaan 11	117.37	114.826	.365	.935
pertanyaan 12	117.07	114.030	.530	.935
pertanyaan 13	117.00	117.828	.380	.937
pertanyaan 14	117.17	108.661	.780	.929
pertanyaan 15	117.37	105.240	.770	.928
pertanyaan 16	117.33	99.713	.840	.927
pertanyaan 17	117.40	99.317	.890	.926
pertanyaan 18	117.27	104.926	.761	.927
pertanyaan 19	117.33	102.195	.768	.928
pertanyaan 20	117.13	105.671	.779	.929

pertanyaan 21	117.17	106.385	.723	.930
pertanyaan 22	117.23	107.944	.823	.920
pertanyaan 23	117.23	107.254	.805	.920
pertanyaan 24	117.03	115.516	.385	.930
pertanyaan 25	117.33	108.747	.627	.931

Tabel 4.3.
Nilai Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan 1	113.27	217.685	.371	.956
pertanyaan 2	113.23	217.668	.366	.956
pertanyaan 3	113.40	217.834	.525	.955
pertanyaan 4	113.33	217.299	.375	.956
pertanyaan 5	113.30	216.941	.390	.955
pertanyaan 6	113.73	211.754	.369	.955
pertanyaan 7	113.53	213.189	.370	.957
pertanyaan 8	114.00	197.552	.752	.952
pertanyaan 9	113.67	205.161	.715	.952
pertanyaan 10	113.47	207.602	.693	.952
pertanyaan 11	113.67	203.506	.748	.952
pertanyaan 12	113.53	203.809	.692	.953
pertanyaan 13	113.60	203.317	.679	.953
pertanyaan 14	113.60	201.800	.741	.952
pertanyaan 15	113.67	199.023	.861	.951
pertanyaan 16	113.67	196.609	.851	.952
pertanyaan 17	113.60	203.524	.742	.953
pertanyaan 18	113.63	201.033	.774	.952
pertanyaan 19	113.77	193.461	.838	.951
pertanyaan 20	113.63	197.999	.743	.953
pertanyaan 21	113.70	194.183	.886	.952
pertanyaan 22	113.53	201.602	.878	.952
pertanyaan 23	113.83	195.557	.829	.952
pertanyaan 24	113.30	207.355	.609	.952
pertanyaan 25	113.50	204.845	.727	.953

Nilai r tabel pada $\alpha = 5\%$ dan $N = 25$ adalah 0,361

Berdasarkan pengujian validitas dengan metode *cronbach alpha*, ternyata 25 butir pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelanggan adalah valid semua. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa masing-masing instrumen yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai *cronbach alpha* di atas taraf 0.904. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan signifikan di mana nilai reliabilitasnya yang relatif baik.

Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan signifikan di mana nilai reliabilitasnya yang relatif baik.

Tabel4.4
Reliability Statistics Kepentingan

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	25

Uji reliabilitas (keandalan) juga dilakukan pada kedua variabel bebas maupun variabel tergantung. Dari hasil uji validitas, item-item pernyataan dan indikator yang dinyatakan valid diukur reliabilitasnya atau keandalannya dengan bantuan program SPSS ver. 20 *for Windows*. Begitu pula pendapat secara teori menurut Nazir dalam (Sugiyono,2016) suatu alat ukur dinyatakan memiliki reliabilitas tinggi atau dapat dipercaya, jika alat tersebut mantap. Dapat diartikan bahwa alat tersebut stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat juga diramalkan (*predictability*).

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Alpha Cronbach* (α), jika nilai *Alpha Cronbach* (α) lebih besar dari 0,904 maka data penelitian dianggap sangat baik dan *reliable* untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data guna menguji hipotesis penelitian.

Hasil pengukuran reliabilitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.5.
Reliability Statistics Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	25

Nilai r tabel pada $\alpha = 5\%$ dan $N = 25$ r tabel adalah 0.361

Berdasarkan pengujian reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's* ternyata 25 butir pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelanggan telah reliabel. Hal ini dapat dilihat dari *Alpha Cronbach's* hitung yang lebih besar dari nilai r tabel ($0.904 > 0.361$), sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diandalkan (reliabel) untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini merupakan instrument kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (kenyataan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian). Data-data dari variabel ini diungkap menggunakan kuesioner sebanyak 20 pertanyaan, dimana pertanyaan tersebut berasal dari kelima instrument penelitian. Gambaran dari masing-masing variabel kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan analisis deskriptif persentase. Berikut ini disajikan hasil analisis deskriptif persentase tiap butir soal kualitas pelayanan yang ada di desa Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan.

1. Kenyataan (tangibles)

Tabel 4.6.
Butir I Kenyataan (*Tangibles*)

Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa menggunakan pegawai yang terampil					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir I	a. Sangat Penting	45	45%	20	20%
	b. Penting	24	24%	71	71%
	c. Cukup Penting	25	25%	9	9%
	d. Kurang Penting	4	4%	0	0%
	e. Tidak Penting	2	2%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden atau masyarakat dari Desa Air Genting yaitu 45% menyatakan bahwa pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa yang menggunakan pegawai yang terampil sangat penting, 24% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 71% menganggap bahwa pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa yang menggunakan pegawai yang terampil adalah penting, dan selebihnya 20% menganggap atribut ini penting. Dengan demikian bahwa pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa yang menggunakan pegawai yang terampil dipandang oleh masyarakat adalah penting.

Tabel 4.7.
Butir II Kenyataan (*Tangibles*)

Fasilitas pemerintah desa sesuai harapan masyarakat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir II	a. Sangat Penting	44	44%	38	38%
	b. Penting	50	50%	53	53%
	c. Cukup Penting	6	6%	9	9%
	d. Kurang Penting	0	0%	0	0%
	e. Tidak Penting	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 50% menyatakan bahwa fasilitas pemerintah desa sesuai harapan masyarakat, 44% menyatakan sangat penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 53% menganggap bahwa fasilitas pemerintah desa sesuai harapan masyarakat adalah penting, dan selebihnya 38% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa fasilitas pemerintah desa sesuai harapan masyarakat dipandang oleh masyarakat adalah penting.

Tabel 4.7.
Butir III Kenyataan (*Tangibles*)

Persediaan pengamanan atau poskamling desa terealisasi dengan baik					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir III	a. Sangat Penting	40	40%	32	32%
	b. Penting	33	33%	51	51%
	c. Cukup Penting	15	15%	17	17%
	d. Kurang Penting	12	12%	0	0%
	e. Tidak Penting	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 40% menyatakan bahwa persediaan pengamanan atau poskamling desa terealisasi dengan baik, 33% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 51% menganggap bahwa persediaan pengamanan atau poskamling desa terealisasi dengan baik adalah penting, dan selebihnya 32% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa persediaan pengamanan atau poskamling desa terealisasi dengan baik dipandang oleh masyarakat adalah penting

Tabel 4.8.
Butir IV Kenyataan (*Tangibles*)

Rencana pembangunan prasarana dan sarana desa sudah sesuai dengan harapan masyarakat.					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir IV	a. Sangat Penting	27	27%	35	35%
	b. Penting	39	39%	45	45%
	c. Cukup Penting	24	24%	19	19%
	d. Kurang Penting	10	10%	1	1%
	e. Tidak Penting	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dan dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 39% menyatakan bahwa rencana pembangunan sarana dan prasarana desa sudah sesuai dengan harapan masyarakat penting, 27% menyatakan sangat penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 45% menganggap bahwa rencana pembangunan sarana dan prasarana desa sudah sesuai dengan harapan masyarakat penting, dan selebihnya 35% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa rencana pembangunan sarana dan prasarana desa sudah sesuai dengan harapan masyarakat adalah penting.

Tabel 4.9.
Butir V Kenyataan (*Tangibles*)

Rencana pembangunan parit/ drainase dan jalan memenuhi harapan masyarakat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir V	a. Sangat Penting	48	48%	39	39%
	b. Penting	36	36%	52	52%
	c. Cukup Penting	14	14%	9	9%
	d. Kurang Penting	2	2%	0	0%
	e. Tidak Penting	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 48% menyatakan bahwa rencana pembangunan parit/ drainase dan jalan memenuhi harapan masyarakat sangat penting, 36% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 52% menganggap bahwa rencana pembangunan parit/ drainase dan jalan memenuhi harapan masyarakat penting, dan selebihnya 39% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa rencana pembangunan parit/ drainase dan jalan memenuhi harapan masyarakat adalah sangat penting.

2. **Kehandalan (*Reliability*)**

Tabel 4.10
Butir I Kehandalan (*Reliability*)

Jam kerja operasional kantor kepala desa dan kepala dusun 24 jam terealisasi dengan baik					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir I	a. Sangat Penting	38	38%	40	40%
	b. Penting	43	43%	48	48%
	c. Cukup Penting	19	19%	12	12%
	d. Kurang Penting	0	0%	0	0%
	e. Tidak Penting	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 43% menyatakan bahwa jam kerja operasional kantor kepala desa dan kepala dusun 24 jam terealisasi dengan baik, 38% menyatakan sangat penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 48% menganggap bahwa jam kerja operasional kantor kepala desa dan kepala dusun 24 jam terealisasi dengan baik, dan selebihnya 40% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa jam kerja operasional kantor kepala desa dan kepala dusun 24 jam terealisasi dengan baik dipandang oleh masyarakat adalah penting.

Tabel 4.11
Butir II Kehandalan (*Reliability*)

Kepala desa dan kepala dusun selalu di tempat bila dibutuhkan					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir II	a. Sangat Penting	23	23%	34	34%
	b. Penting	59	59%	36	36%
	c. Cukup Penting	13	13%	16	16%
	d. Kurang Penting	3	3%	14	14%
	e. Tidak Penting	2	2%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 59% menyatakan bahwa kepala desa dan kepala dusun selalu di tempat bila dibutuhkan sangat penting, 23% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 36% menganggap bahwa kepala desa dan kepala dusun selalu di tempat bila dibutuhkan penting, dan selebihnya 34% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa kepala desa dan kepala dusun selalu di tempat bila dibutuhkan masyarakat adalah penting.

Tabel 4.12
Butir III Kehandalan (*Reliability*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan masalah dengan baik dan tepat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir III	a. Sangat Penting	34	34%	41	41%
	b. Penting	48	48%	50	50%
	c. Cukup Penting	15	15%	9	9%
	d. Kurang Penting	2	2%	0	0%
	e. Tidak Penting	1	1%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 48% menyatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan masalah dengan baik dan

tepat, 34% menyatakan sangat penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 50% menganggap pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan masalah dengan baik dan tepat, dan selebihnya 41% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan masalah dengan baik dan tepat dipandang oleh masyarakat adalah penting.

Tabel 4.13
Butir IV Keandalan (*Reliability*)

Respon pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir IV	a. Sangat Penting	1	3 1%	7	17 %
	b. Penting	6	5 6%	8	58 %
	c. Cukup Penting		9 %	7	17 %
	d. Kurang Penting		3 %		4 %
	e. Tidak Penting		1 %		4 %

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 56% menyatakan bahwa respon pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat sangat penting, 31% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 58% menganggap bahwa respon pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat penting, dan selebihnya 17% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa respon pegawai pemerintah desa

(kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat yang dipandang masyarakat adalah penting.

Tabel 4.14
Butir V Kehandalan (*Reliability*)

Perencanaan pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dan masyarakat untuk melakukan kerja bakti dan gotong royong terealisasi dengan baik					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir V	a. Sangat Penting	1 6	1 6%	1 6	16 %
	b. Penting	6 8	6 8%	6 8	68 %
	c. Cukup Penting	1 0	1 0%	1 3	13 %
	d. Kurang Penting	3	%	3 2	2 %
	e. Tidak Penting	3	%	3 1	1 %

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 68% menyatakan bahwa perencanaan pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dan masyarakat untuk melakukan kerja bakti dan gotong royong terealisasi dengan baik, 16% menyatakan sangat penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 68% menganggap bahwa perencanaan pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dan masyarakat untuk melakukan kerja bakti dan gotong royong terealisasi dengan baik, dan selebihnya 16% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa perencanaan pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dan masyarakat untuk melakukan kerja bakti dan gotong royong terealisasi dengan baik dipandang oleh masyarakat adalah penting.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.15.
Butir I Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) mampu menyelesaikan masalah					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir I	a. Sangat Penting	12	12%	14	4%
	b. Penting	46	46%	42	2%
	c. Cukup Penting	37	37%	31	1%
	d. Kurang Penting	3	3%	7	%
	e. Tidak Penting	2	2%	6	%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 46% menyatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) mampu menyelesaikan masalah sangat penting, 12% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 42% menganggap bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) mampu menyelesaikan masalah adalah penting, dan selebihnya 14% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) mampu menyelesaikan masalah yang dipandang masyarakat adalah penting.

Tabel 4.16.
Butir II Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir II	a. Sangat Penting	0	0%	13	13%
	b. Penting	43	43%	71	71%
	c. Cukup Penting	21	21%	13	13%
	d. Kurang Penting	21	21%	3	3%
	e. Tidak Penting	13	13%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 43% menyatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat, 21% menyatakan cukup penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 71% menganggap pegawai pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat, dan selebihnya 13% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat dipandang oleh masyarakat adalah penting.

Tabel 4.17.
Butir III Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) terhadap problem masyarakat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir III	a. Sangat Penting	17	17%	17	17%
	b. Penting	36	36%	75	75%
	c. Cukup Penting	46	46%	7	7%
	d. Kurang Penting	1	1%	1	1%
	e. Tidak Penting	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 36% menyatakan bahwa daya tanggap Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) terhadap problem masyarakat, 17% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 75% menganggap bahwa daya tanggap Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) terhadap problem masyarakat, dan selebihnya 17% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa daya tanggap Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) terhadap problem masyarakat yang dipandang masyarakat adalah penting.

Tabel 4.18.
Butir IV Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir IV	a. Sangat Penting	11	11%	26	26%
	b. Penting	48	48%	54	54%
	c. Cukup Penting	31	31%	19	19%
	d. Kurang Penting	4	4%	1	1%
	e. Tidak Penting	6	6%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 48% menyatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, 11% menyatakan sangat penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 54% menganggap pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, dan selebihnya 26%

menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat dipandang oleh masyarakat adalah penting.

Tabel 4.19.
Butir V Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan permasalahan dalam masyarakat dengan cepat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir V	a. Sangat Penting	9	9%	25	25%
	b. Penting	43	43%	57	57%
	c. Cukup Penting	36	36%	16	16%
	d. Kurang Penting	8	8%	1	1%
	e. Tidak Penting	4	4%	1	1%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 43% menyatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan permasalahan dalam masyarakat dengan cepat, 9% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 57% menganggap bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan permasalahan dalam masyarakat dengan cepat, dan selebihnya 25% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan permasalahan dalam masyarakat dengan cepat yang dipandang masyarakat adalah penting.

4. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.20
Butir I Jaminan (*Assurance*)

Pencapaian target pembangunan desa tepat pada sasaran.					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir I	a. Sangat Penting	34	34%	21	21%
	b. Penting	44	44%	68	68%
	c. Cukup Penting	21	21%	10	10%
	d. Kurang Penting	1	1%	1	1%
	e. Tidak Penting	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 44% menyatakan bahwa pencapaian target pembangunan desa tepat pada sasaran, 34% menyatakan sangat penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 68% menganggap bahwa pencapaian target pembangunan desa tepat pada sasaran adalah penting, dan selebihnya 10% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa Pencapaian target pembangunan desa tepat pada sasaran yang dipandang masyarakat adalah penting.

Tabel 4.21
Butir II Jaminan (*Assurance*)

Keamanan lingkungan desa terjamin sesuai dengan harapan masyarakat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir II	a. Sangat Penting	36	36%	23	23%
	b. Penting	43	43%	62	62%
	c. Cukup Penting	17	17%	12	12%
	d. Kurang Penting	3	3%	2	2%
	e. Tidak Penting	1	1%	1	1%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 43% menyatakan bahwa keamanan lingkungan desa terjamin sesuai dengan harapan masyarakat 36% menyatakan cukup penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 62% menganggap keamanan lingkungan desa terjamin sesuai dengan harapan masyarakat, dan selebihnya 23% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa keamanan lingkungan desa terjamin sesuai dengan harapan masyarakat dipandang oleh masyarakat adalah penting.

Tabel 4.22
Butir III Jaminan (*Assurance*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dalam melakukan setiap kegiatan bekerja dengan jujur dan sopan					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir III	a. Sangat Penting	34	34%	19	19%
	b. Penting	41	41%	63	63%
	c. Cukup Penting	23	23%	13	13%
	d. Kurang Penting	2	2%	4	4%
	e. Tidak Penting	0	0%	1	1%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 41% menyatakan bahwa daya tanggap pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dalam melakukan setiap kegiatan bekerja dengan jujur dan sopan, 34% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 63% menganggap bahwa daya tanggap pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) dalam melakukan setiap kegiatan bekerja dengan jujur dan sopan, dan selebihnya 19% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa daya tanggap pegawai pemerintah desa (kepala desa,

kepala dusun dan pegawai kantor) dalam melakukan setiap kegiatan bekerja dengan jujur dan sopan yang dipandang masyarakat adalah penting.

Tabel 4.23
Butir IV Jaminan (*Assurance*)

Kegiatan pembangunan desa yang sudah direncanakan berjalan dengan lancar					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir IV	a. Sangat Penting	31	31%	46	46%
	b. Penting	54	54%	34	34%
	c. Cukup Penting	12	12%	17	17%
	d. Kurang Penting	2	2%	2	2%
	e. Tidak Penting	1	1%	1	1%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 54% menyatakan bahwa kegiatan pembangunan desa yang sudah direncanakan berjalan dengan lancar, 31% menyatakan sangat penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 46% menganggap kegiatan pembangunan desa yang sudah direncanakan berjalan dengan lancar, dan selebihnya 34% menganggap atribut ini penting. Dengan demikian bahwa kegiatan pembangunan desa yang sudah direncanakan berjalan dengan lancar dipandang oleh masyarakat adalah sangat penting penting.

Tabel 4.24
Butir V Jaminan (*Assurance*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) melaporkan setiap kegiatan operasional / musrembang secara konsisten kepada masyarakat serta tepat pada sasaran					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir V	a. Sangat Penting	32	32%	33	33%
	b. Penting	46	46%	39	39%
	c. Cukup Penting	18	18%	20	20%
	d. Kurang Penting	4	4%	8	8%
	e. Tidak Penting	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 46% menyatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) melaporkan setiap kegiatan operasional/ musrembang secara konsisten kepada masyarakat serta tepat pada sasaran, 32% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 39% menganggap bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) melaporkan setiap kegiatan operasional / musrembang secara konsisten kepada masyarakat serta tepat pada sasaran, dan selebihnya 33% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) melaporkan setiap kegiatan operasional / musrembang secara konsisten kepada masyarakat serta tepat pada sasaran adalah penting.

5. Empati (*Empathy*)

Tabel 4.25.
Butir I Empati (*Empathy*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir I	a. Sangat Penting	21	21%	15	15%
	b. Penting	68	68%	47	47%
	c. Cukup Penting	10	10%	35	35%
	d. Kurang Penting	1	1%	2	2%
	e. Tidak Penting			1	1%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 68% menyatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat sangat penting, 21% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 47% menganggap bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat adalah penting, dan selebihnya 15% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat mampu menyelesaikan masalah yang dipandang masyarakat adalah penting.

Tabel 4.26.
Butir II Empati (*Empathy*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) bertanggung jawab terhadap keamanan desa					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir II	a. Sangat Penting	23	23%	1	1%
	b. Penting	62	62%	49	49%
	c. Cukup Penting	12	12%	46	46%
	d. Kurang Penting	2	2%	3	3%
	e. Tidak Penting	1	1%	1	1%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 62% menyatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) bertanggung jawab terhadap keamanan desa, 23% menyatakan cukup penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 49% menganggap pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) bertanggung jawab terhadap keamanan desa, dan selebihnya 46% menganggap atribut ini kurang penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) bertanggung jawab terhadap keamanan desa dipandang oleh masyarakat adalah penting.

Tabel 4.27.
Butir III Empati (*Empathy*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan pelayanan yang adil kesetiap masyarakat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir III	a. Sangat Penting	19	19%	1	1%
	b. Penting	63	63%	41	41%
	c. Cukup Penting	13	13%	49	49%
	d. Kurang Penting	4	4%	9	9%
	e. Tidak Penting	1	1%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 63% menyatakan bahwa daya tanggap pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan pelayanan yang adil kesetiap masyarakat, 19% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 41% menganggap bahwa daya tanggap pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan pelayanan yang adil kesetiap masyarakat, dan selebihnya 1% menganggap atribut ini sangat penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan pelayanan yang adil kesetiap masyarakat yang dipandang masyarakat adalah penting.

Tabel 4.28.
Butir IV Empati (*Empathy*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat yang menunjang kemajuan desa					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir IV	a. Sangat Penting	45	45%	42	42%
	b. Penting	24	24%	41	41%
	c. Cukup Penting	25	25%	14	14%
	d. Kurang Penting	4	4%	2	2%
	e. Tidak Penting	2	2%	1	1%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 45% menyatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat yang menunjang kemajuan desa, 24% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 42% menganggap pegawai pemerintah desa

(kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat yang menunjang kemajuan desa, dan selebihnya 41% menganggap atribut ini penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat yang menunjang kemajuan desa dipandang oleh masyarakat adalah sangat penting.

Tabel 4.29.
Butir V Empati (*Empathy*)

Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan solusi permasalahan masyarakat dengan tepat					
NO	Atribut	Kinerja		Kepentingan	
Butir V	a. Sangat Penting	26	26%	41	41%
	b. Penting	39	39%	37	37%
	c. Cukup Penting	25	25%	18	18%
	d. Kurang Penting	10	10%	4	4%
	e. Tidak Penting	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Dari tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari Desa Air Genting yaitu 39% menyatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan solusi permasalahan masyarakat dengan tepat, 26% menyatakan penting. Sedangkan berdasarkan tingkat kepentingan, sebagian besar responden yaitu 41% menganggap bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan solusi permasalahan masyarakat dengan tepat, dan selebihnya 37% menganggap atribut ini penting. Dengan demikian bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan solusi permasalahan masyarakat dengan tepat yang dipandang masyarakat adalah penting.

4.1.3. Penilaian Atribut Kepuasan pada Kepuasan Masyarakat Desa Air Genting Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Metode TKI

Metode Tingkat Kepuasan indeks (TKI) berperan dalam menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap RPJMDes secara keseluruhan dengan menilai rata-rata tingkat kepentingan dan pelaksanaan dari setiap atribut-atribut tersebut. Perhitungan dalam Tingkat Kepuasan indeks (TKI) menilai rata-rata kepentingan dalam menentukan tingkat kinerja atribut, nantinya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan total masyarakat

Metode pengukuran TKI ini menurut Stratford dalam Suherman (2010) meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS), Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden :

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana:

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

Contoh : MIS atribut ke 1 = $\frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} = \frac{\text{total nilai kepentingan atribut ke 1}}{\text{Jumlah responden}}$ =

$$\frac{100}{395} = 3.95$$

Jumlah responden

b. *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini didapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja tiap atribut.

Contoh: MSS atribut ke 1
$$= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} = \frac{\text{total nilai kinerja atribut ke 1}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{334}{100} = 3.34$$

c. Menghitung *weighting factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka *persentase* dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.

Contoh :

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Di mana:

p = jumlah atribut kepentingan

I = atribut kualitas pelayanan ke-i

Contoh : *weighting factor* atribut ke 1 = WF1 = $\frac{3.95}{95,66} \times 100\% = 4.13\%$

d. Menghitung *weighting score* (WS), yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Contoh : *weighting score* atribut ke 1 = WS1 = $\frac{3,95}{100} \times \frac{3.34}{100} = 0,13$

Nilai indeks kepuasan konsumen diperoleh dari total nilai *weighted score* dibagi lima (banyaknya skala yang digunakan) dan dikalikan 100 persen.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

$$TKI = \frac{4,01}{5} \times 100\% = 80,2\%$$

Tabel 4.30
Kriteria Tingkat Kepuasan Indeks

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - 36%	Tidak Penting
36% - 52%	Kurang Penting
52% - 68%	Cukup Penting
68% - 84%	Penting
84% - 100%	Sangat Penting

Perhitungan Tingkat Kepuasan Indeks masyarakat Air Genting dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 4.31
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

Tabel4.31
Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Air Genting

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
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

	yang adil kesetiap masyarakat desa sesuai dengan harapan masyarakat				
--	---	--	--	--	--

Tabel4.31
Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Air Genting

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		4	
TKI = 80,2					

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

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 kinerjanya harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

2. *Metode ImportancePerformance 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.

Rumus yang digunakan dalam tahap ini adalah :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X_i = skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ke-i

Y_i = skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ke-i

$\sum X_i$ = jumlah skor tingkat kinerja untuk atribut ke-i

$\sum Y_i$ = jumlah skor tingkat kepentingan untuk atribut ke-i

Cara menghitung skor rata-rata atribut tingkat kepentingan dan kinerja secara keseluruhan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan :

\bar{X} = batas sumbu x (tingkat kinerja)

\bar{Y} = batas sumbu y (tingkat kepentingan)

k = banyaknya atribut pelayanan ($k = 25$)

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil perhitungan terhadap atribut-atribut pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2.
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
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

Tabel 3.2.
Hasil Penghitungan Metode IPA

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

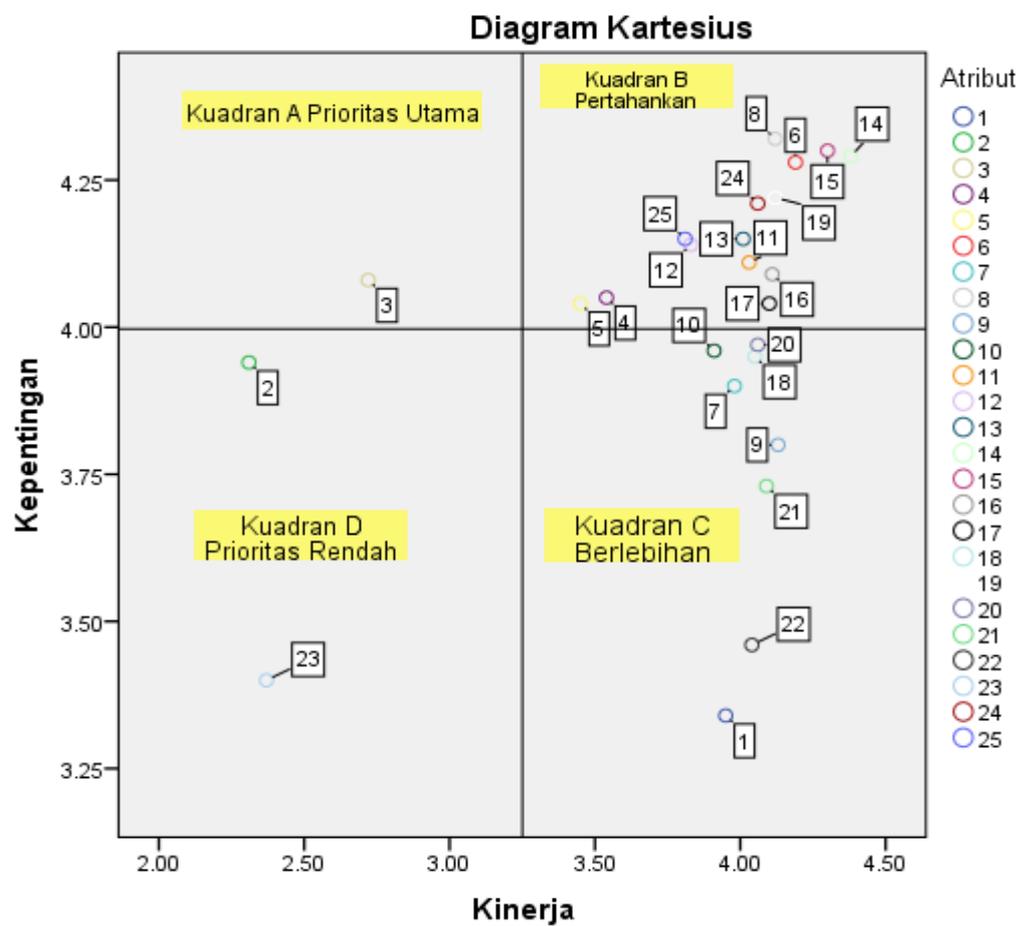
Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan hasil untuk tingkat kinerja pada tabel di atas, ternyata atribut yang sangat baik kinerjanya menurut masyarakat adalah atribut 14 yaitu pegawai pemerintah 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 mendapatkan 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 Menengah Desa blm menggunakan pegawai yang terampil.

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada Gambar berikut ini:



Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Gambar 24.1 Diagram Cartesius Hasil pengolahan Metode IPA

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)

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

4.2. Pembahasan

Untuk memudahkan pembahasan, penulis membuat table atribut berdasarkan variable yang dibedakan berdasarkan warna yang digunakan dalam hal kualitas pelayanan.

Tabel4.33
Tabel Atribut Berdasarkan Variable Kualitas Pelayanan

<i>Variabel (X₁) Tangible (berwujud)</i>
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
<i>Variabel (X₂) Reliability (kehandalan)</i>
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
<i>Variabel (X₃) Daya Tanggap (Responsiveness)</i>
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
<i>Variabel (X₄) Jaminan (Assurance)</i>
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 (<i>Empathy</i>)
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.

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan oleh Diagram Kartesius pada RPJMDes, maka penulis membuat sebuah tabel yang dirangkum dari titik-titik koordinat yang ditunjukkan oleh Diagram artesius berdasarkan atribut dari setiap variable yang muncul bersama dalam setiap kuadran.

Tabel 4.34.
Tabel Rangkuman Kuadran Diagram Kartesius

KUADRAN	NO	ATRIBUT
Kuadran A Prioritas Utama	1	3
	1	4
	2	5
Kuadran B Pertahankan	3	6
	4	8
	5	11
	6	12
	7	13
	8	14
	9	15
	10	16
	11	17
	12	19
	13	24
	14	25
Kuadran C Berlebihan	1	1
	2	7
	3	9
	4	10
	5	18

	6	20
	7	21
	8	22
Kuadran D Prioritas Rendah	1	2
	2	23

Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa variabel (X1) *Tangible* (berwujud) yang ditandai dengan kolom berwarna kuning mendominasi kuadran B pada diagram kartesius. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi rencana pembangunan prasarana dan sarana desa. (Cth; sekolah, rumah ibadah, penyediaan tempat jual beli/pasar, dll) dan rencana pembangunan parit/drainase dan jalan sudah memenuhi harapan masyarakat. Karena hal tersebut unggul dimata masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman et al., 1988 (dalam Tjiptono, 2014) yang menyatakan kenyataan (*tangible*) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.

Apabila kenyataan (*tangible*) semakin baik maka kepuasan masyarakat meningkat.

Tabel 4.34 juga menunjukkan bahwa variable (X2) *Reliability* (kehandalan) kepala desa dan kepala dusun selalu di tempat bila dibutuhkan dan pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) menyelesaikan masalah dengan baik dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat dan respon pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) cepat sesuai dengan harapan masyarakat dirasakan terlalu berlebihan oleh masyarakat. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sangat kecil. Parasuraman et al., 1988 (dalam

Tjiptono, 2008) yang menyatakan kehandalan (*reliability*) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan table 4.36 dapat dilihat bahwa variabel (X3) *Responsiveness* (daya tanggap) mendominasi kuadran B, Atribut yang mengatakan bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) mampu menyelesaikan masalah yang timbul, cepat tanggap terhadap keluhan dan problem masyarakat serta berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat, Atribut ini harus dipertahankan. Sesuai dengan Parasuraman et al., 1988 (dalam Tjiptono, 2008) yang menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.

Tabel 4.36 juga menunjukkan bahwa dimana (X4) *Assurance* (jaminan) mendominasi kuadran B ada kesamaan dengan X3, bahwa pencapaian target pembangunan desa tepat pada sasaran, keamanan lingkungan desa terjamin, serta kegiatan pembangunan desa yang sudah direncanakan berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan, Atribut ini harus dipertahankan Sesuai dengan pendapat Parasuraman et al., 1988 (dalam Tjiptono, 2008) yang menyatakan jaminan (*assurance*) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.

Dari table 4.34 juga dapat dilihat bahwa variable (X5) *Empathy* (kepedulian) tidak mendominasi kuadran A, B, C, D. Hal tersebut menunjukkan

bahwa pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat, bertanggung jawab terhadap keamanan desa, memberikan pelayanan yang adil kesetiap masyarakat desa. belum menjadi perhatian utama bagi masyarakat. Namun pada kenyataannya atribut tersebut diatas menjadi perhatian bagi pihak pemerintah desa untuk selalu berusaha terus ditingkatkan dan sudah dilaksanakan. Parasuraman et al., 1988 (dalam Tjiptono, 2008) yang menyatakan empati (*empathy*) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan

Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung penelitian-penelitian terdahulu, salah satunya yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2010) dengan Judul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang yaitu Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- a) Dari tingkat kinerja bahwa variabel *Assurance* terutama pada indikator pelayanan yang sopan dan ramah lebih tinggi dari variabel yang lain artinya bahwa masyarakat mendapat pelayanan yang sopan dan ramah dari pegawainya,
- b) Kinerja yang rendah adalah perhatian khusus dari pegawai Kantor Pelayanan Terpadu terhadap masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan yaitu dari variabel *Empathy*,

- c) Dari kepentingan atau harapan yang paling penting bagi masyarakat adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dari variabel *Reliability*,
- d) Tingkat kepuasan masyarakat atas faktor *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* sudah baik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Purnomo & Riandadari, 2015) dengan judul Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di PT Arina Parama Jaya Gresik. Dan Penelitian yang dilakukan oleh (Dianto, 2014) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di *The Body Art Fitness & Aerobic* Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara menyeluruh kinerja berada pada kriteria sangat baik dan harapan konsumen berada pada kriteria sangat tinggi

Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap RPJMDes Desa Air Genting maka pihak manajemen harus lebih memperhatikan atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama. Hal ini disebabkan atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap penting namun terkadang pelaksanaannya masih kurang. Sedangkan atribut yang berada pada kuadran pertahankan prestasi perlu dipertahankan karena atribut-atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang paling dinilai baik oleh para masyarakat.

4.2.1. Strategi Prioritas Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pelaksanaan RPJMDes di Desa Air Genting

Tabel 4.35
Strategi Prioritas

NO	Variabel	Strategi
1	X1 : Berwujud <i>(Tangible)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kinerja perangkat desa melalui Pendidikan dan pelatihan. Peningkatan kapasitas perangkat desa, aparatur desa, pelatihan tentang tatacara penaglokasian penyaluran penggunaan dana desa. 2. Pembangunan Desa lebih fokus pada infrastruktur pedesaan seperti, pembangunan dan perbaikan drenase, pembangunan rabat beton dan pengerasan jalan 3. Pembangunan sarana dan prasarana umum serta fasilitas penunjang pembangunan ekonomi dan pendidikan lebih ditingkatkan seperti peningkatan pasar desa, pembangunan sekolah paud serta pengadaan posyandu.
2	X2 : Keandalan <i>(Reliability)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menciptakan masyarakat gotong royong sesuai visi dan misi kepala Desa Air Genting, saling bekerja sama dalam setiap kegiatan seperti perbaikan jalan, pengorekan parit/drenase dan kerja bakti di rumah ibadah. 2. Kegiatan operasional/musrenbang desa lebih transparan/ terbuka, kegiatan rutinitas setiap awal tahun yang dilaksanakan di desa bersama warga masyarakat dan lembaga BPD, LPM, dan PKK
3	X3 : Daya Tanggap <i>(Tangible)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kamanan di lingkungan Desa Air Genting seperti mengoptimalkan kerja linmas, mengadakan ronda malam/keliling setiap harinya dilingkungan Desa bersama dengan Polmas dan Babinsa 2. Menciptakan komunikasi yang baik dalam setiap kegiatan, seperti pelaksanaan HUT desa dan pekan olah raga desa 3. Menjalankan pemerintahan desa yang bersih, jujur, adil dan berbudaya, seperti melayani seluruh kegiatan administrasi di kantor balai desa dengan cara program pelayanan administrasi terpadu (PATEN)

4	X4 : Jaminan <i>(Assurance)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menata lingkungan yang nyaman dan harmonis dengan cara meningkatkan kebersihan, meningkatkan ruang terbuka hijau dan memperindah suasana desa. Dengan cara menanam Tanaman Obat Keluarga (TOGA) 2. Mengawasi kegiatan pembangunan desa seperti melibatkan tokoh agama, tokoh masyarakat untuk terlibat dalam kegiatan pembangunan sarana dan prasarana fisik.
5	X5 : Empati <i>(Empathy)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu memberikan perhatian kepada masyarakat dengan cara membina masyarakat dalam segala bidang sehingga taraf hidup masyarakat juga meningkat. Dengan cara mengadakan pelatihan dan menghadirkan narasumber sesuai dengan bidang yang berpengalaman, contohnya pengusaha muda UKM yang sukses. 2. Selalu memberikan solusi dengan tepat dan cepat seperti melaksanakan <i>problem solving</i> untuk menengahi setiap permasalahan yang timbul ditengah-tengah masyarakat.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

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 sebisanya diusahakan peningkatan kualitas untuk dimensi-dimensi ini agar kepuasan masyarakat dapat terus terjaga.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran dari peneliti untuk meningkatkan kinerja pemerintah desa Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakatnya. Saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan kepuasan masyarakat sangat mutlak diperlukan. Untuk itu nilai RPJMDes Pemerintah Desa Air Genting, jangan hanya puas pada nilai Tingkat Kepuasan Indeks (TKI) yang sudah didapat, namun harus ditingkatkan mencapai nilai maksimal.
2. Atribut pelayanan yang masuk ke dalam Prioritas Utama (kuadran A) harus segera ditingkatkan, karena akan menjadi atribut yang sangat penting bagi masyarakat. Langkah-langkah yang dapat ditempuh pemerintah adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
3. Sebaiknya harus ada pembahasan yang lebih detail pada RPJMDes Air Genting mengenai atribut yang memiliki prestasi yang kurang baik (Kuadran C dan D), apakah harus dipertahankan, ditingkatkan atau dihapuskan untuk penghematan.
4. Untuk kuadran prioritas rendah yang dianggap kurang penting, harus perlu mendapatkan perhatian secara khusus dan sebaiknya terus dipertahankan kinerjanya. Diusahakan peningkatan kualitas untuk dimensi-dimensi ini agar kepuasan masyarakat dapat terus terjaga dan akan memaksimalkan RPJMDes sehingga dapat terealisasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan* (2 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai*. Yogyakarta: ANDI.

- Sernovitz, A. (2012). *Word of Mouth Marketing How Smart Companies Get People Talking*. Austin: Greenleaf Book Group Press .
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metedologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metedologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction ed 3* (3 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4 ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Umar, H. (2011). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jurnal
- , M., & Susena, K. C. (2015). Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Candra Motor Di Kaur Utara Kabupaten Kaur. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 29–45. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v2i1.3>
- Dianto, A. R. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 2(2), 225 – 236.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(03), 54–63.

<https://jurnalmasayarakat.unesa.ac.id/index.php/jtm-unesa/article/view/11298/10727>

- Putri, D. L. (2010). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu bangkinang. *Pekbis Jurnal*, 2(2), 318–325.
- Wulansari, T. (2015). PERAN MASYARAKAT DESA LANDUNGSARI KABUPATEN MALANG DALAM RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DESA (RPJM-Des) TAHUN 2013 - 2019. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 4(3), 42432.

LAMPIRAN I

KUESIONER

PENELITIAN

<p>23. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan pelayanan yang adil kesetiap masyarakat desa sesuai dengan harapan masyarakat</p>										
<p>24. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada masyarakat yang menunjang kemajuan desa sesuai dengan harapan masyarakat</p>										
<p>25. Pegawai pemerintah desa (kepala desa, kepala dusun dan pegawai kantor) memberikan solusi permasalahan masyarakat dengan tepat sesuai dengan harapan masyarakat.</p>										

LAMPIRAN II

DATA RESPONDEN

Berwujud (<i>Tangible</i>)											
X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	TOTALX 1	Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	Y1. 4	Y1. 5	TOTALY 1
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	21
5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	5	22
4	5	3	5	5	22	3	4	4	4	3	18
4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22	5	3	3	4	4	19
3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22	4	3	3	4	4	18
4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	5	21
5	5	4	4	5	23	4	3	4	5	5	21
5	5	4	5	4	23	4	5	4	4	4	21
4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	5	22
4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23
5	4	5	5	5	24	4	3	4	5	4	20
5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	2	15	4	3	4	4	4	19
3	3	2	4	3	15	3	2	3	4	4	16
5	4	4	5	4	22	4	5	5	5	5	24
3	4	3	4	3	17	5	4	5	4	4	22
3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20
4	2	2	5	4	17	4	3	3	4	4	18
3	3	2	4	5	17	4	4	5	5	5	23
3	3	4	4	3	17	4	4	4	3	4	19
2	3	3	3	4	15	4	4	4	5	5	22
2	3	4	4	3	16	4	4	4	3	3	18
3	3	2	4	5	17	4	3	4	4	4	19
1	2	3	5	3	14	4	3	3	4	4	18
3	3	2	5	3	16	4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	5	19	4	3	4	5	5	21
3	2	5	5	5	20	4	4	3	3	4	18
5	3	3	4	4	19	3	3	3	4	4	17
3	2	5	4	4	18	4	4	3	4	4	19
3	2	4	4	5	18	4	5	4	5	4	22

3	3	2	5	5	18	4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22	5	5	5	3	3	21
5	4	4	4	5	22	4	4	4	3	4	19
5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	3	18
5	5	5	4	5	24	4	4	3	4	4	19
5	4	4	5	3	21	4	3	4	5	4	20
5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	5	22
5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	4	23
5	2	5	4	5	21	4	5	4	4	5	22
3	5	2	4	5	19	4	5	5	4	5	23
5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
5	4	4	3	4	20	4	3	4	5	5	21
5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	3	21
4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	3	22
5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	4	21
5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	5	23
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
4	3	5	5	4	21	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	4	24	4	3	4	5	5	21
5	2	5	5	5	22	4	4	4	5	5	22
5	5	4	4	5	23	4	4	3	3	3	17
5	3	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23
3	5	5	3	3	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
4	5	3	5	5	22	4	3	4	4	4	19
4	4	5	4	4	21	3	5	4	4	3	19
5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	4	22
3	3	4	4	4	18	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
5	4	3	4	4	20	4	5	3	5	5	22
4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	5	22
4	4	5	4	5	22	3	3	3	4	4	17
5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	5	24
4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25

4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	4	19
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24
5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22
5	5	5	4	5	24	4	4	3	4	4	19
3	3	4	3	2	15	3	4	3	5	5	20
3	3	2	4	3	15	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22	3	3	3	4	4	17
3	4	3	4	3	17	4	4	4	5	5	22
3	4	4	4	5	20	3	4	4	3	3	17
4	2	2	5	4	17	4	4	4	3	4	19
3	3	2	4	5	17	3	3	3	4	4	17
3	3	4	4	3	17	5	5	5	4	4	23
2	3	3	3	4	15	4	5	4	3	4	20
2	3	4	4	3	16	4	4	4	5	5	22
3	3	2	4	5	17	4	5	5	5	5	24
1	2	3	5	3	14	4	3	5	4	4	20
3	3	2	5	3	16	5	5	5	4	4	23
4	3	3	4	5	19	5	5	4	5	5	24
3	2	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22

Keandalan (<i>Reliability</i>)											
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	TOTAL
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23
4	4	3	5	5	21	3	5	3	5	5	21
4	2	2	2	3	13	3	4	5	1	4	17
3	2	3	4	5	17	4	5	3	4	5	21
3	4	4	4	4	19	5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
3	3	4	4	4	18	5	2	3	3	4	17
3	4	5	5	5	22	4	3	4	5	5	21
4	4	4	4	4	20	3	2	4	3	4	16
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
4	3	5	4	4	20	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	1	21	3	4	3	1	3	14
4	4	4	5	4	21	5	3	4	4	4	20
4	2	3	3	3	15	4	3	5	2	3	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
4	4	3	4	4	19	5	5	5	4	4	23
5	4	4	3	4	20	4	5	4	5	4	22
3	5	5	5	5	23	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	3	20
4	4	3	3	4	18	5	4	4	4	4	21
4	3	5	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	23	5	3	5	5	4	22
5	3	4	4	4	20	4	4	5	4	3	20
4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	4	20
5	3	4	4	5	21	4	5	4	3	5	21
4	4	4	4	4	20	4	2	5	4	4	19
5	4	5	5	4	23	3	4	4	4	4	19
3	4	5	4	4	20	5	3	5	4	4	21
4	3	3	3	4	17	4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20	5	2	5	4	3	19
5	4	4	4	4	21	4	4	5	3	4	20
3	3	3	3	4	16	5	5	4	5	5	24
4	3	5	4	4	20	4	2	5	4	4	19
3	3	3	4	4	17	5	2	4	4	4	19
5	5	4	4	4	22	4	2	4	4	4	18

5	5	5	5	5	25	4	2	5	4	5	20
3	4	5	4	4	20	5	4	3	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	3	20
4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
3	4	4	3	4	18	5	5	4	3	4	21
3	3	3	3	4	16	4	4	5	4	4	21
5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22
5	4	3	4	4	20	5	5	5	4	4	23
4	5	3	5	4	21	5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	3	19	5	5	5	4	4	23
3	5	5	5	4	22	5	5	4	5	5	24
3	4	4	4	3	18	4	4	5	3	4	20
3	4	4	5	5	21	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	2	19	5	5	5	2	2	19
3	4	4	4	4	19	5	4	5	3	4	21
4	4	5	2	3	18	4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20	5	5	5	3	4	22
5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	4	23
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
4	4	2	5	5	20	5	4	5	5	4	23
4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23
5	5	5	2	1	18	4	4	5	1	1	15
5	5	5	5	5	25	5	2	4	4	5	20
3	4	4	4	4	19	4	2	4	4	4	18
4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	4	21
5	4	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20
5	5	5	5	3	23	5	4	4	3	3	19
5	4	4	4	4	21	3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
5	1	1	1	4	12	3	5	3	4	4	19
4	5	5	5	1	20	3	4	5	1	3	16
4	5	5	5	4	23	4	5	3	4	4	20
5	4	4	4	3	20	5	5	5	2	3	20
5	5	5	5	4	24	4	3	4	4	5	20
5	4	4	4	4	21	5	2	3	4	4	18
4	4	4	3	4	19	4	3	4	5	4	20
5	5	5	5	5	25	3	2	4	5	4	18
5	4	4	4	3	20	4	3	4	4	3	18
4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
5	3	5	4	4	21	3	4	3	4	4	18
5	5	5	5	5	25	5	3	4	5	4	21
3	3	4	4	3	17	4	3	5	3	3	18
5	4	5	4	4	22	4	4	4	3	4	19

4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23
5	4	4	4	5	22	4	5	4	3	5	21
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	2	22	5	4	4	2	2	17
5	4	3	3	4	19	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	4	23	5	3	5	4	4	21
5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	3	20
3	5	5	5	4	22	4	4	4	3	4	19
5	4	4	4	5	22	5	3	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
4	5	5	5	4	23	4	2	5	4	4	19
5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19
5	4	5	5	5	24	5	3	5	4	5	22
5	4	5	4	2	20	4	5	4	3	3	19
4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23
4	4	3	4	4	19	5	2	5	4	4	20
5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	5	22
4	1	4	5	4	18	5	5	4	4	4	22

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y3.5	TOTAL
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
3	3	2	4	4	16	5	4	4	5	5	23
5	3	2	3	3	16	3	3	4	4	5	19
1	1	1	3	3	9	1	3	3	3	3	13
3	3	3	1	2	12	1	4	4	4	4	17
3	2	3	4	4	16	4	4	4	4	4	20
3	3	2	3	3	14	3	4	5	3	3	18
2	3	2	1	1	9	1	3	4	4	4	16
3	3	2	5	4	17	4	4	4	5	5	22
3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	4	19
2	2	2	3	3	12	3	3	5	5	5	21
2	3	3	4	3	15	3	4	4	4	4	19
2	3	2	2	2	11	2	2	5	3	5	17
1	3	2	4	3	13	5	4	4	5	4	22
1	3	2	2	2	10	1	4	3	3	3	14
5	4	3	5	4	21	4	5	4	4	4	21
2	1	1	3	3	10	3	4	4	4	4	19
3	3	3	5	5	19	3	4	4	3	4	18

3	3	2	4	4	16	5	4	4	5	5	23
2	1	1	3	3	10	3	4	4	4	4	19
2	2	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20
2	2	3	4	3	14	4	4	5	5	5	23
3	3	2	4	4	16	5	4	4	4	4	21
2	3	2	4	1	12	1	3	4	3	3	14
2	3	2	2	2	11	2	2	4	4	4	16
2	2	2	3	3	12	3	4	4	4	4	19
2	3	2	1	1	9	2	4	4	4	5	19
2	3	2	4	4	15	5	4	4	4	4	21
3	4	3	4	4	18	3	5	4	4	4	20
2	2	3	3	3	13	3	4	4	4	4	19
2	2	2	4	3	13	4	4	4	3	4	19
2	2	2	3	3	12	3	4	4	3	3	17
3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19
3	3	3	4	3	16	3	4	4	3	4	18
3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	3	18
2	3	3	3	4	15	4	4	3	3	3	17
2	3	3	4	2	14	3	4	4	4	3	18
2	3	2	3	4	14	3	4	4	5	4	20
2	2	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20
2	2	3	3	3	13	3	4	3	3	3	16
2	1	1	3	3	10	3	4	4	4	4	19
3	4	3	3	4	17	3	5	4	4	4	20
2	1	1	4	4	12	4	3	4	4	3	18
2	3	3	3	2	13	2	4	4	4	3	17
3	3	3	5	5	19	3	4	4	3	4	18
3	1	1	3	3	11	3	4	4	4	4	19
2	2	2	5	5	16	5	5	5	5	5	25
1	2	1	3	3	10	4	4	4	5	4	21
2	4	2	4	4	16	5	5	4	5	5	24
3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20
4	4	1	3	3	15	4	4	4	3	4	19
1	1	1	4	4	11	4	4	4	5	5	22
3	3	3	4	3	16	2	4	4	4	4	18
2	2	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20
3	4	3	3	4	17	3	5	4	5	4	21
3	3	3	4	4	17	4	4	5	5	5	23
3	3	2	5	5	18	5	5	4	4	5	23
3	3	2	4	3	15	3	4	4	4	4	19
1	4	3	3	3	14	3	3	4	3	4	17
3	2	3	1	2	11	1	4	4	4	4	17

3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	3	18
2	2	2	3	3	12	3	3	4	4	4	18
2	3	2	4	4	15	4	4	5	5	5	23
3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
1	1	1	4	3	10	3	4	5	5	5	22
2	2	3	3	3	13	3	4	4	4	4	19
2	3	2	4	4	15	4	4	5	5	5	23
2	3	3	2	2	12	2	2	5	4	1	14
1	3	2	4	4	14	4	4	3	5	4	20
1	2	2	3	3	11	3	3	4	4	4	18
3	3	3	4	4	17	4	4	4	5	5	22
3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19
3	3	3	5	5	19	3	4	5	5	5	22
3	3	3	4	4	17	5	4	2	2	2	15
2	4	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19
2	3	3	4	4	16	4	4	5	5	5	23
2	3	3	4	3	15	4	4	5	5	5	23
3	3	2	5	5	18	5	5	4	4	4	22
2	2	2	5	5	16	5	5	4	4	4	22
2	2	3	5	5	17	5	5	5	5	5	25
2	2	2	3	3	12	3	3	4	3	4	17
1	1	1	1	1	5	2	4	4	4	4	18
2	4	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
3	1	1	4	4	13	3	5	4	4	3	19
2	2	2	4	4	14	4	4	4	3	3	18
2	3	3	4	4	16	4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19
3	4	1	4	3	15	3	4	3	3	3	16
3	1	1	4	4	13	3	4	4	4	4	19
2	3	3	5	5	18	5	5	3	3	3	19
2	4	2	3	3	14	3	3	5	4	4	19
2	2	2	3	4	13	3	4	4	5	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
2	4	1	3	3	13	3	4	4	5	5	21
1	1	1	3	3	9	3	3	4	3	5	18
3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19
2	2	3	1	4	12	5	5	4	4	4	22
1	1	1	4	4	11	4	4	5	5	5	23

Jaminan (<i>Assurance</i>)											
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4	Y4.5	Total
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	24
4	5	4	4	3	20	5	5	5	5	5	25
3	3	3	1	2	12	3	1	4	4	5	17
3	4	3	5	3	18	5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
4	4	3	4	4	19	5	5	5	3	3	21
5	3	3	4	5	20	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	3	23	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	4	3	5	21	4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23	5	5	3	5	5	23
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
3	3	3	2	3	14	3	2	3	4	4	16
5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	3	19	5	5	2	4	4	20
5	2	5	4	4	20	4	5	4	5	4	22
5	5	3	5	5	23	5	5	4	5	4	23
4	2	4	4	4	18	3	4	3	5	5	20
4	4	4	5	3	20	4	4	4	3	3	18
2	4	4	3	5	18	4	4	4	3	3	18
3	5	3	5	5	21	5	5	4	5	4	23
5	4	1	3	3	16	3	4	3	3	4	17
4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18
5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	3	20
3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18
5	5	5	5	5	25	4	4	4	2	3	17
5	5	5	5	5	25	4	4	4	2	3	17
4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	2	15
4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17
5	5	5	4	4	23	4	3	4	4	3	18
3	4	3	4	4	18	4	5	5	3	2	19
4	4	4	3	5	20	4	4	4	5	3	20
3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	2	17
4	4	4	5	4	21	4	4	4	3	2	17

4	3	5	5	5	22	5	4	5	3	3	20
3	3	3	4	4	17	4	4	4	5	4	21
3	4	4	4	3	18	4	4	3	5	4	20
3	3	3	3	3	15	4	2	2	5	4	17
3	3	3	4	4	17	4	3	4	5	4	20
4	4	3	3	3	17	4	4	3	5	5	21
4	4	4	5	5	22	4	5	4	5	4	22
3	3	3	4	4	17	4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	3	20	4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	2	18
4	5	3	5	5	22	4	5	5	3	5	22
3	3	3	4	4	17	3	3	4	5	4	19
4	4	3	4	4	19	5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	4	23	4	5	2	5	4	20
3	3	3	4	4	17	4	3	4	5	4	20
3	3	3	5	5	19	3	5	4	4	5	21
5	4	4	4	3	20	4	3	4	5	5	21
5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22
5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	2	18	5	5	4	4	3	21
4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
3	3	3	5	5	19	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	2	21
3	3	3	4	4	17	4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	3	20
5	5	5	4	4	23	4	3	4	3	5	19
4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23	4	3	4	4	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20	5	4	1	4	4	18
5	2	4	5	5	21	4	4	4	4	5	21
5	5	5	4	4	23	4	4	3	5	4	20
4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	4	21
5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
3	3	3	2	2	13	3	3	3	5	4	18
5	5	5	4	4	23	3	4	3	4	5	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
4	4	4	3	3	18	4	4	4	5	4	21
4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24
5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	4	24
5	5	5	4	5	24	4	3	4	4	4	19

4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20	5	3	5	5	5	23
5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	21
3	3	3	4	2	15	4	4	4	3	2	17
3	5	1	3	3	15	5	5	5	4	3	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	3	19
5	5	5	4	4	23	4	4	3	4	5	20
5	1	4	4	3	17	4	3	2	5	4	18
5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	3	17
5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	4	19
3	4	5	4	4	20	4	4	4	4	3	19
5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20	2	4	3	5	3	17
4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	3	21
4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20

Empati (<i>Empathy</i>)											
X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL	Y5.1	Y5.2	Y5.3	Y5.4	Y5.5	Total
4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	4	20
5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	5	3	2	4	4	18
3	1	4	4	5	17	3	3	3	5	5	19
5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22	4	3	3	4	5	19
4	4	4	5	4	21	3	3	4	5	4	19
5	5	5	3	3	21	4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25	3	3	3	5	5	19
4	4	4	5	4	21	3	4	3	4	4	18
4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	4	18
4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	5	20
5	5	3	5	5	23	5	3	4	4	5	21
4	4	4	5	5	22	4	3	2	5	4	18
3	2	3	4	4	16	4	3	2	5	5	19
4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21
5	5	2	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	22	3	3	3	5	5	19
5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22
3	4	3	5	5	20	4	4	4	4	5	21
4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	2	17
4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	16
5	5	4	5	4	23	3	3	3	5	4	18
3	4	3	3	4	17	3	3	2	4	3	15
4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	2	18	4	4	3	5	4	20
4	5	5	3	3	20	4	4	4	4	5	21
4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	16
4	4	4	2	3	17	4	4	4	3	4	19
4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	3	19
4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	5	18
4	4	4	1	2	15	4	4	4	5	3	20
4	4	3	3	3	17	3	4	4	5	3	19
4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	5	18
4	5	5	3	2	19	3	4	3	5	5	20
4	4	4	5	3	20	4	3	3	4	4	18
4	4	4	3	2	17	4	3	3	4	4	18
4	4	4	3	2	17	4	3	2	4	5	18

5	4	5	3	3	20	4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	4	21	3	3	3	5	4	18
4	4	3	5	4	20	3	3	3	4	5	18
4	2	2	5	4	17	4	4	4	5	4	21
4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	5	21
4	4	3	5	5	21	2	3	3	4	5	17
4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	3	20
4	4	4	5	5	22	3	3	3	4	5	18
4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	4	21
3	4	4	5	2	18	1	4	5	4	5	19
4	5	5	3	5	22	4	4	2	4	5	19
3	3	4	5	4	19	4	4	4	4	5	21
5	5	5	4	5	24	5	4	3	5	4	21
4	5	2	5	4	20	4	4	3	3	4	18
4	3	4	5	4	20	3	3	3	5	5	19
3	5	4	4	5	21	3	3	3	5	4	18
4	3	4	5	5	21	3	3	3	5	5	19
4	4	4	5	5	22	3	4	3	5	5	20
4	4	4	5	4	21	3	5	3	5	5	21
5	5	4	4	3	21	5	3	3	5	4	20
4	4	4	4	4	20	3	3	2	4	5	17
4	4	4	5	5	22	5	4	3	5	4	21
5	4	5	5	2	21	3	3	3	5	5	19
4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	5	20
4	4	4	5	3	20	4	3	2	5	5	19
4	3	4	3	5	19	5	3	2	3	3	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
4	3	4	5	5	21	3	3	3	4	4	17
4	4	4	5	5	22	5	2	3	5	5	20
4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22
5	4	1	4	4	18	3	3	3	4	5	18
4	4	4	5	5	22	5	3	4	4	4	20
4	4	3	5	4	20	4	2	4	5	5	20
4	4	5	3	3	19	4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	5	22	3	3	3	3	3	15
5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22
3	3	3	4	4	17	3	3	3	5	4	18
3	4	3	4	4	18	5	4	3	4	4	20
4	4	4	5	5	22	5	3	3	4	4	19
4	4	4	5	5	22	4	3	3	5	5	20
5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22
5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19	5	4	3	4	4	20

4	4	4	5	4	21	3	3	3	4	4	17
5	3	5	5	4	22	4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	5	22	3	4	3	5	4	19
4	4	4	3	3	18	3	1	4	5	5	18
5	5	5	3	3	21	3	2	3	3	3	14
4	4	4	5	4	21	4	3	3	3	3	16
4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	4	21
4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
4	3	2	4	2	15	3	3	3	3	4	16
5	5	5	3	3	21	4	4	4	4	2	18
3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
4	4	4	2	3	17	5	4	4	3	3	19
4	4	4	2	3	17	4	4	4	2	3	17
5	4	5	3	3	20	4	4	4	2	3	17
2	4	3	1	2	12	2	3	3	3	3	14
4	5	4	3	3	19	4	4	4	1	2	15
4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15
4	4	5	3	2	18	5	4	4	4	3	20
4	4	4	5	3	20	4	4	4	3	2	17

LAMPIRAN III

HASIL PENGUJIAN

DATA

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2.0	2.0	2.0
	KP	4	4.0	4.0	6.0
	CK	25	25.0	25.0	31.0
	P	24	24.0	24.0	55.0
	SP	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	10	10.0	10.0	10.0
	CK	24	24.0	24.0	34.0
	P	39	39.0	39.0	73.0
	SP	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	12	12.0	12.0	12.0
	CK	15	15.0	15.0	27.0
	P	33	33.0	33.0	60.0
	SP	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CK	6	6.0	6.0	6.0
	P	50	50.0	50.0	56.0
	SP	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	2	2.0	2.0	2.0
	CK	14	14.0	14.0	16.0
	P	36	36.0	36.0	52.0
	SP	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CK	9	9.0	9.0	9.0
	P	71	71.0	71.0	80.0
	SP	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.0	1.0	1.0
	CK	19	19.0	19.0	20.0
	P	45	45.0	45.0	65.0
	SP	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CK	17	17.0	17.0	17.0
	P	51	51.0	51.0	68.0
	SP	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CK	9	9.0	9.0	9.0
	P	53	53.0	53.0	62.0
	SP	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CK	9	9.0	9.0	9.0
	P	52	52.0	52.0	61.0
	SP	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Notes

Output Created	23-SEP-2020 12:21:48	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	<pre>FREQUENCIES VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 Y2.1 Y2.2 Y2.3 Y2.4 Y2.5 /HISTOGRAM /ORDER=ANALYSIS.</pre>	
Resources	Processor Time	00:00:03.05
	Elapsed Time	00:01:12.95

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y2.1	Y2.2
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		Y2.3	Y2.4	Y2.5
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CK	19	19.0	19.0	19.0
	P	43	43.0	43.0	62.0
	SP	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2.0	2.0	2.0
	KP	3	3.0	3.0	5.0
	CK	13	13.0	13.0	18.0
	P	59	59.0	59.0	77.0
	SP	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	2	2.0	2.0	3.0
	CK	15	15.0	15.0	18.0
	P	48	48.0	48.0	66.0
	SP	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	3	3.0	3.0	4.0
	CK	9	9.0	9.0	13.0
	P	56	56.0	56.0	69.0
	SP	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	3	3.0	3.0	3.0
	KP	3	3.0	3.0	6.0
	CK	10	10.0	10.0	16.0
	P	68	68.0	68.0	84.0
	SP	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CK	12	12.0	12.0	12.0
	P	48	48.0	48.0	60.0
	SP	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	14	14.0	14.0	14.0
	CK	16	16.0	16.0	30.0
	P	36	36.0	36.0	66.0
	SP	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CK	9	9.0	9.0	9.0
	P	50	50.0	50.0	59.0
	SP	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4.0	4.0	4.0
	KP	4	4.0	4.0	8.0
	CK	17	17.0	17.0	25.0
	P	58	58.0	58.0	83.0
	SP	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	2	2.0	2.0	3.0
	CK	13	13.0	13.0	16.0
	P	68	68.0	68.0	84.0
	SP	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Y3.1	Y3.2
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		Y3.3	Y3.4	Y3.5
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

Frequency Table

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	12	12.0	12.0	12.0
	KP	46	46.0	46.0	58.0
	CK	37	37.0	37.0	95.0
	P	3	3.0	3.0	98.0
	SP	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	13	13.0	13.0	13.0
	KP	23	23.0	23.0	36.0
	CK	43	43.0	43.0	79.0
	P	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	17	17.0	17.0	17.0
	KP	36	36.0	36.0	53.0
	CK	46	46.0	46.0	99.0
	P	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	6	6.0	6.0	6.0
	KP	4	4.0	4.0	10.0
	CK	31	31.0	31.0	41.0
	P	48	48.0	48.0	89.0
	SP	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4.0	4.0	4.0
	KP	8	8.0	8.0	12.0
	CK	36	36.0	36.0	48.0
	P	43	43.0	43.0	91.0
	SP	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	6	6.0	6.0	6.0
	KP	7	7.0	7.0	13.0
	CK	42	42.0	42.0	55.0
	P	31	31.0	31.0	86.0
	SP	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	3	3.0	3.0	3.0
	CK	13	13.0	13.0	16.0
	P	71	71.0	71.0	87.0
	SP	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.0	1.0	1.0
	CK	7	7.0	7.0	8.0
	P	75	75.0	75.0	83.0
	SP	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.0	1.0	1.0
	CK	19	19.0	19.0	20.0
	P	54	54.0	54.0	74.0
	SP	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	1	1.0	1.0	2.0
	CK	16	16.0	16.0	18.0
	P	57	57.0	57.0	75.0
	SP	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Y4.1	Y4.2
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		Y4.3	Y4.4	Y4.5
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

Frequency Table

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.0	1.0	1.0
	CK	21	21.0	21.0	22.0
	P	44	44.0	44.0	66.0
	SP	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	3	3.0	3.0	4.0
	CK	17	17.0	17.0	21.0
	P	43	43.0	43.0	64.0
	SP	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2.0	2.0	2.0
	CK	23	23.0	23.0	25.0
	P	41	41.0	41.0	66.0
	SP	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	2	2.0	2.0	3.0
	CK	12	12.0	12.0	15.0
	P	54	54.0	54.0	69.0
	SP	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	4	4.0	4.0	4.0
	CK	18	18.0	18.0	22.0
	P	46	46.0	46.0	68.0
	SP	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.0	1.0	1.0
	CK	10	10.0	10.0	11.0
	P	68	68.0	68.0	79.0
	SP	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	2	2.0	2.0	3.0
	CK	12	12.0	12.0	15.0
	P	62	62.0	62.0	77.0
	SP	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	4	4.0	4.0	5.0
	CK	13	13.0	13.0	18.0
	P	63	63.0	63.0	81.0
	SP	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	2	2.0	2.0	3.0
	CK	17	17.0	17.0	20.0
	P	34	34.0	34.0	54.0
	SP	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	8	8.0	8.0	8.0
	CK	20	20.0	20.0	28.0
	P	39	39.0	39.0	67.0
	SP	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Y5.1	Y5.2
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		Y5.3	Y5.4	Y5.5
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

Frequency Table

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.0	1.0	1.0
	CK	10	10.0	10.0	11.0
	P	68	68.0	68.0	79.0
	SP	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	2	2.0	2.0	3.0
	CK	12	12.0	12.0	15.0
	P	62	62.0	62.0	77.0
	SP	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	4	4.0	4.0	5.0
	CK	13	13.0	13.0	18.0
	P	63	63.0	63.0	81.0
	SP	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2.0	2.0	2.0
	KP	4	4.0	4.0	6.0
	CK	25	25.0	25.0	31.0
	P	24	24.0	24.0	55.0
	SP	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	10	10.0	10.0	10.0
	CK	25	25.0	25.0	35.0
	P	39	39.0	39.0	74.0
	SP	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	2	2.0	2.0	3.0
	CK	35	35.0	35.0	38.0
	P	47	47.0	47.0	85.0
	SP	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	3	3.0	3.0	4.0
	CK	46	46.0	46.0	50.0
	P	49	49.0	49.0	99.0
	SP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	9	9.0	9.0	9.0
	CK	49	49.0	49.0	58.0
	P	41	41.0	41.0	99.0
	SP	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1.0	1.0	1.0
	KP	2	2.0	2.0	3.0
	CK	14	14.0	14.0	17.0
	P	41	41.0	41.0	58.0
	SP	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

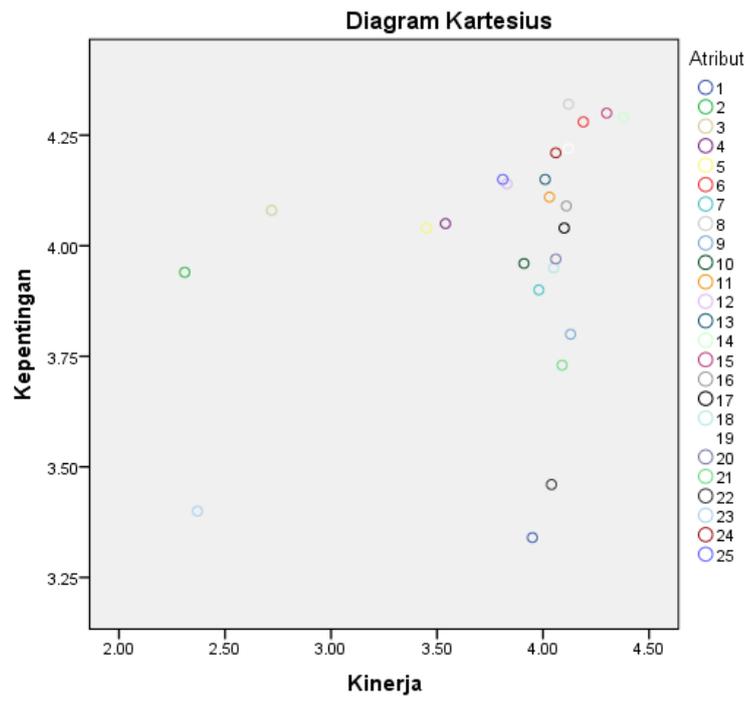
Y5.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	4	4.0	4.0	4.0
	CK	18	18.0	18.0	22.0
	P	37	37.0	37.0	59.0
	SP	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Graph

Notes

Output Created	24-SEP-2020 15:26:50	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	25
	File	
Syntax	GRAPH /SCATTERPLOT(BIVAR)=Kinerja WITH Kepentingan BY Atribut /MISSING=LISTWISE /TITLE='Diagram Kartesius'.	
Resources	Processor Time	00:00:00.33
	Elapsed Time	00:00:00.73



LAMPIRAN IV
DAFTAR RIWAYAT
HIDUP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

1. Nama : **JARODDI**
2. Tempat Tanggal Lahir : Hessa Air Genting, 31 Juli 1977
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki
4. Agama : Islam
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Alamat : Dusun 1 No. 168 Desa Air Genting
Kec. Air Batu , Kab. Asahan
7. No Hp : 082276721711
8. Email : jaroddi.01@gmail.com

Keluarga

1. Ayah : H. Herman
2. Ibu : Hj. Ngatminar
3. Istri : Hartini, SE
4. Anak : 1. Ghaisani Alifah Hendardi
2. Zahirah Yasin Hendardi

Pendidikan

1. SD Negeri 015920 Desa Air Ginting
2. SMP Negeri 1 Simpang Empat
3. STM PEMDA Swasta Kisaran
4. Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
5. Pascasarjana Magister Manajemen UMSU