

**Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek *Tangible* (Berwujud) Dalam
Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon
Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser**

Rahmawati ; Wahyu Subadi)*

rahma.wati199617@gmail.com ; wahyusubadi5@gmail.com)*

Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 70123

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan masyarakat dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser

Jenis penelitian kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser dengan sampel sebanyak 30 orang responden. Teknik analisa data menggunakan rumus presentasi menurut Muhammad Ali (1984).

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser dapat dikategorikan “Cukup Berkualitas”

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Tangible* dan Indeks Kepuasan Masyarakat

**Quality of Community Service Seen From *Tangible* (Tangible) Aspect in Order to Increase
Public Satisfaction Index (IKM) of Muara Langon Village Muara Komam District Paser
Regency**

Abstract

The purpose of the research to know the quality of community service is seen from tangible (tangible) aspects in order to increase the Community Satisfaction Index (IKM) at the muara langon village office, Muara Komam Sub-district Paser Regency

This type of quantitative research. Data collection techniques use questionnaires. The population of this study is a community that performs services in muara langon village office muara komam district paser regency with a sample of 30 respondents. Data analysis technique using presentation formula according to Muhammad Ali (1984).

The results showed the quality of service seen from tangible (tangible) aspects in order to increase the Community Satisfaction Index (IKM) in muara langon village office muara komam Sub-district paser Regency can be categorized as "Good Quality"

Keywords : Service Quality, *Tangible* and Public Satisfaction Index

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan peraturan perundang - undangan dalam bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab

oleh pelaksana pelayanan seperti Instansi Pemerintah kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraannya pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa terlayani dengan baik

dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan tersebut diperlukan suatu sistem pendukung yang baik, sarana dan prasarana yang layak, serta sikap profesional dari pegawai yang melakukan pelayanan. Jika pelayanan sudah memenuhi syarat tersebut, maka pelayanan dapat dikatakan sudah berjalan efektif, dan bisa menghasilkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat berdasarkan observasi masih ada permasalahan yang ditemukan pada kantor desa Muara Langon dilihat dari aspek berwujud (*tangible*) kita dapat melihat dari indikator - indikator yang ada pada aspek berwujud (*tangible*) yakni masih adanya kekurangan dalam fasilitas pelayanan di kantor desa Muara Langon yang dianggap masih kurang memadai, seperti kurang luasnya ruang tunggu, dan tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang. Sarana dan prasarana, seperti kantor desa yang letaknya kurang strategis, penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dan disiplin pegawai yang masih lemah dilihat dari pegawai yang datang dan pulang kerja tidak tepat waktu sehingga membuat pelayanan terhadap masyarakat kurang maksimal.

Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standar yang ditetapkan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek *Tangible* (Berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser”.

Kegiatan pelayanan yang diberikan di kantor desa Muara Langon akan dinilai melalui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja dalam melakukan pelayanan. Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Secara teoritis dapat mendukung teori Groetsh (Tjiptono, 1997) dalam Hardiyansyah (2018:49) adalah suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun dalam definisi strategis menurut Sinambela dkk. (2006) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memengaruhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*) dalam Hardiansyah (2018:49)

Sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang meliputi beberapa indikator pelayanan menurut Zeithaml *et al.* (1990) (Hardiyansyah, 2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pada pendapat lain yang menjadikan penghambat dalam sebuah pelayanan menurut Zeithaml *et.al.* (dalam Hardiyansyah, 2018:59) yaitu tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat, pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat, keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri, dan ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Berdasarkan beberapa teori tersebut ada beberapa gap teori yang pada kenyataannya masih ada kualitas pelayanan masyarakat yang belum terlaksana dengan baik. Sarana dan prasarana yang belum lengkap dan letak kantor yang kurang strategis mengakibatkan masyarakat sulit untuk mendapatkan pelayanan yang baik, karena keberadaan dan kondisi yang representatif dari sebuah kantor desa diharapkan dapat memperbarui semangat kerja aparatur desa agar lebih maksimal dalam melayani masyarakat dan bisa mencerminkan dari identitas desa itu sendiri, bahkan tidak

jarang masyarakat melihat kantor saja untuk menentukan nilai sebuah desa secara keseluruhan.

Karena hal tersebut, maka tidak salah kiranya jika di dalam pemerintahan desa untuk memprogramkan pembangunan kantor yang layak. Kantor yang layak merupakan kantor yang baik untuk pelayanan dalam memberikan rasa nyaman bagi setiap warga yang hendak melaporkan atau sekedar meminta pelayanan surat - menyurat, dan juga kantor desa bisa dikatakan layak jika kantor tersebut membuat betah personil desa baik itu kepala desa sendiri dan juga seluruh perangkat.

Kemudian penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan masih ada permasalahan seperti pegawai yang menggunakan sandal dalam waktu kerja, menggunakan baju kaos dalam bekerja, sehingga menyebabkan ketidakrapihan dalam berpenampilan oleh para pegawai dan dalam menerapkan tata tertib itu tidak diperhatikan dengan baik, karena semuanya bukan semata mata untuk mencari kesalahan tetapi dilakukan untuk memperbaiki kesalahan sebagaimana mestinya.

Ruangan untuk pelayanan yang sempit dengan ukuran yang sangat minim serta kantor yang memang berada diujung desa Muara Langon kemudian letak kantornya juga berada diatas gunung sehingga masyarakat susah untuk menuju kantor desa Muara langon terlebih lagi untuk masyarakat lansia.

Kenyamanan tempat pelayanan yang masih kurang karena minimnya alat bantu dalam pelayanan tersebut, serta disiplin pegawai kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser masih dalam kategori rendah, hal ini dapat dilihat ada

beberapa pegawai yang belum mentaati tata tertib kehadiran, misalnya datang tidak tepat waktu, meninggalkan kantor sebelum jam kerja berakhir, serta pemberian sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran masih belum maksimal karena untuk memberikan sanksi harus ada bukti atau data misalnya daftar hadir pegawai.

Akan tetapi daftar hadir yang digunakan masih manual sehingga pengawasan kurang efektif dan efisien yang mana tidak ada sarana yang mendukung seperti absensi sidik jari (*finger print*) yang akhirnya menghambat memberikan pelayanan kepada masyarakat, terlebih lagi ada masyarakat yang berada di daerah terpencil membutuhkan pelayanan yang cepat. Sehingga masyarakat yang ingin meminta pelayanan tidak merasa puas.

Pada gap penelitian terdahulu (*research gap*), yang dilakukan oleh Syahrani (2019) tentang Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek *Tangible* (Berwujud) Pada Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Desa Muara Komam Kabupaten Paser dengan judul “ Kualitas Pelayanan Masyarakat dilihat dari Aspek *Tangible* (Berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser”.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syahrani

(2019), Suandi (2019) dan Kadek Rasmini dan kawan - kawan (2017) dimana kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik dan tidak mendukung penelitian Sahaluddin dan kawan - kawan (2014) dan Wawan Hermawan dan kawan - kawan (2016) dimana kualitas pelayanan dalam menerapkan suatu pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan masyarakat dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam kabupaten Paser.

Manfaat praktis hasil penelitian ini Bagi pemerintah daerah, diharapkan dapat dijadikan implikasi lebih lanjut dan mampu kontribusi pemerintah daerah kabupaten Paser dalam menerapkan kualitas pelayanan masyarakat dan disiplin pada seluruh instansi atau SKPD yang ada di wilayah kabupaten Paser agar dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Bagi kantor desa Muara Langon, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan yang berguna untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan disiplin pegawai di kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten Paser.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Hardiyansyah, 2018:55).

Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan instrumen yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai baik atau tidaknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan serta instansi. Menurut Brown dalam Moenir (1998) dalam bukunya (Hardiyansyah, 2018:70-71) bahwa dimata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran - ukuran sebagai berikut :

1. *Reability* yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.
2. *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi terkait. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
3. *Empathy* yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;

4. *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat

5. *Tangibles*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan, serta penampilan pribadi.

Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018:59) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Kualitas Pelayanan aspek *Tangible* (Berwujud) Zeithaml et al. (1990)

1. Penampilan petugas / aparatur melayani pelanggan
2. Kenyamanan melakukan pelayanan
3. Kemudahan proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas / aparatur dalam pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini

hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.

Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Lukman (2000:119) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan dengan, Gibson dkk (1987), Wexley dan Yulk (1988), dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya.

Kemudian Tjiptono (1996:54), menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan, dalam (Harbani Pasolong:144).

Sementara itu Kotler dalam Tjiptono menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. 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*) (Harbani Pasolong,

2016:145). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

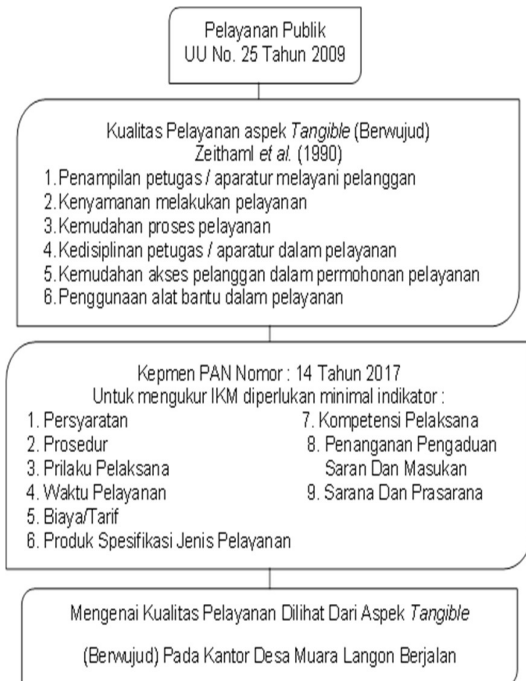
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN no KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Kepmen PAN Nomor : 14 Tahun 2017 untuk mengukur IKM diperlukan minimal indikator :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Prilaku Pelaksana
4. Waktu Pelayanan
5. Biaya/Tarif
6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
7. Kompetensi Pelaksana
8. Penanganan Pengaduann Saran Dan Masukan
9. Sarana Dan Prasarana

Kerangka Berfikir

Gambar Kerangka Berfikir



Sumber : diolah oleh peneliti

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan menggunakan jenis deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini peneliti, mengumpulkan, menyusun dan menginterpretasi data yang ada kemudian menganalisa data tersebut, menelitinya, menggambar dan menelaah secara lebih jelas dari berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi, situasi dan fenomena yang diselidiki. Metode penelitian ini tentu bisa menggambarkan perjalanan suatu gagasan atau pemikiran yang terkait dalam masalah yang dibatasi dalam penelitian ini (Sugiyono, 2013:14).

Populasi Dan Sampel

Penelitian ini memilih kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten

Paser, sehingga populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam kabupaten Paser.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel menggunakan teknik sampling jenuh (Sugiyono, 2013:85), dengan jumlah 30 responden (masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor desa Muara Langon).

Teknik Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode-metode berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Angket yaitu daftar pertanyaan (kuesioner) dilakukan dengan cara membagikan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, artinya responden hanya dapat menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu alternatif yang ada. Kuesioner ini diberikan kepada masyarakat di desa Muara Langon.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik untuk mengadakan penelitian dengan cara mengamati secara langsung lapangan. Dengan cara peneliti mencoba datang

secara langsung ke kantor desa Muara Langon untuk mengamati kualitas pelayanan.

Teknik Analisa Data

Teknik pengukuran data pada penelitian ini menggunakan skala likert yang disebarkan kepada responden yaitu : Sangat Sesuai (SS) skor 5, Sesuai (S) skor 4, Cukup Sesuai (CS) skor 3, Kurang Sesuai (KS) skor 2, Sangat Tidak Sesuai (STS) skor 1.

Teknik analisa data yang digunakan peneliti adalah teknik analisis statistik sederhana dengan menggunakan presentase (%) dan kemudian data yang diperoleh dari responden dianalisis atau diolah deskriptif kuantitatif. Data yang diteliti akan diolah dan disajikan dalam bentuk tabulasi distribusi frekuensi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Penampilan Petugas / Aparatur Melayani Pelanggan

Tabel	Alternatif Jawaban (SR)	Alternatif Jawaban (R)	Alternatif Jawaban (CR)	Alternatif Jawaban (KR)	Alternatif Jawaban (TR)	Jumlah Responden
Tabel 5	0	11	19	0	0	30
Jumlah	0	11	19	0	0	30
Presentasi	0%	37%	63%	0%	0%	100%

Sumber : diolah oleh peneliti

Berdasarkan analisis rekapitulasi jawaban responden mengenai indikator penampilan petugas / aparaturnya melayani pelanggan pada tabel 5 tersebut di atas bahwa rata - rata alternatif jawaban responden Sangat Rapi (SR) sebesar 0%, sedangkan yang 37% adalah rata - rata alternatif jawaban Rapi (R), serta rata - rata yang sebesar 63% adalah Cukup Rapi (CR), dan yang rata - rata 0% adalah alternatif

jawaban untuk kategori Kurang Rapi (KR) dan Tidak Rapi (TR).

Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) khususnya mengenai indikator penampilan petugas / aparaturnya melayani pelanggan dapat dikategorikan “berkualitas” (63%).

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Penampilan Petugas / Aparatur Melayani Pelanggan

Tabel	Alternatif Jawaban (SB)	Alternatif Jawaban (B)	Alternatif Jawaban (CB)	Alternatif Jawaban (KB)	Alternatif Jawaban (TB)	Jumlah Responden
Tabel 6	0	9	21	0	0	30
Tabel 7	0	12	18	0	0	30
Tabel 9	4	11	15	0	0	30
Tabel 11	0	9	21	0	0	30
Tabel 12	2	26	2	0	0	30
Tabel 13	4	25	1	0	0	30
Jumlah	10	92	78	0	0	180
Presentasi	6%	51%	43%	0%	0%	100%

Sumber : diolah oleh peneliti

Berdasarkan analisis rekapitulasi jawaban responden mengenai indikator penampilan petugas / aparaturnya melayani pelanggan pada tabel 6, 7, 9, 11, 12, dan 13 tersebut di atas bahwa rata - rata alternatif jawaban responden Sangat Baik (SB) sebesar 6%, sedangkan yang 51% adalah rata - rata alternatif jawaban Baik (B), serta rata - rata yang sebesar 43% adalah Cukup Baik (CB), dan yang rata - rata 0% adalah alternatif jawaban untuk kategori Kurang Baik (KB) dan Tidak Baik (TB).

Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) khususnya indikator penampilan petugas / aparaturnya melayani pelanggan dapat dikategorikan “cukup berkualitas” (51%).

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Penampilan Petugas / Aparatur Melayani Pelanggan

Tabel	Alternatif Jawaban (SS)	Alternatif Jawaban (S)	Alternatif Jawaban (CS)	Alternatif Jawaban (KS)	Alternatif Jawaban (TS)	Jumlah Responden
Tabel 8	0	1	29	0	0	30
Tabel 10	0	10	20	0	0	30
Jumlah	0	11	49	0	0	60
Presentasi	0%	18%	82%	0%	0%	100%

Sumber : diolah oleh peneliti

Berdasarkan analisis rekapitulasi jawaban responden mengenai indikator penampilan petugas / aparatur melayani pelanggan pada tabel 8 dan 10 tersebut di atas bahwa rata - rata alternatif jawaban responden Sangat Sesuai (SS) sebesar 0%, sedangkan yang 18% adalah rata - rata alternatif jawaban Sesuai (S), serta rata - rata yang sebesar 82% adalah Cukup Sesuai (CS), dan yang rata - rata 0% adalah alternatif jawaban untuk kategori Kurang Sesuai (KS) dan Tidak Sesuai (TS).

Berdasarkan hasil analisis tersebut di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) khususnya indikator penampilan petugas / aparatur melayani pelanggan dapat dikategorikan “sangat berkualitas” (82%).

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Kenyamanan Melakukan Pelayanan

Tabel	Alternatif Jawaban (SN)	Alternatif Jawaban (N)	Alternatif Jawaban (CN)	Alternatif Jawaban (KN)	Alternatif Jawaban (TN)	Jumlah Responden
Tabel 17	0	16	14	0	0	30
Tabel 18	0	11	19	0	0	30
Tabel 19	0	12	18	0	0	30
Tabel 20	0	15	15	0	0	30
Tabel 21	0	7	23	0	0	30
Tabel 22	0	10	20	0	0	30
Tabel 23	0	7	23	0	0	30
Tabel 24	0	9	21	0	0	30
Tabel 25	0	16	14	0	0	30
Jumlah	0	103	167	0	0	270
Presentasi	0%	38%	62%	0%	0%	100%

Sumber : diolah oleh peneliti

Berdasarkan analisis rekapitulasi jawaban responden mengenai indikator kenyamanan melakukan pelayanan pada tabel 17, 18, 19, 20, 21, 21, 23, 24 dan 25 tersebut di atas bahwa rata - rata alternatif jawaban responden Sangat Nyaman (SN) sebesar 0%, sedangkan yang 38% adalah rata - rata alternatif jawaban Nyaman (N), serta rata - rata yang sebesar 62% adalah Cukup Nyaman (CN), dan yang rata - rata 0% adalah alternatif jawaban untuk kategori Kurang Nyaman (KN) dan Tidak Nyaman (TN).

Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) khususnya indikator kenyamanan melakukan pelayanan dapat dikategorikan “berkualitas” (62%).

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Kemudahan Proses Pelayanan

Tabel	Alternatif Jawaban (SM)	Alternatif Jawaban (M)	Alternatif Jawaban (CM)	Alternatif Jawaban (KM)	Alternatif Jawaban (TM)	Jumlah Responden
Tabel 27	0	12	18	0	0	30
Tabel 28	0	9	21	0	0	30
Tabel 29	0	13	17	0	0	30
Tabel 30	0	8	22	0	0	30
Tabel 31	0	13	17	0	0	30
Tabel 32	0	10	20	0	0	30
Tabel 33	0	4	26	0	0	30
Tabel 34	0	16	14	0	0	30
Tabel 35	0	21	9	0	0	30
Jumlah	0	106	164	0	0	270
Presentasi	0%	39%	61%	0%	0%	100%

Sumber : diolah oleh peneliti

Berdasarkan analisis rekapitulasi jawaban responden mengenai indikator kemudahan proses pelayanan pada tabel 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 dan 35 tersebut di atas bahwa rata - rata alternatif jawaban responden Sangat Mudah (SM) sebesar 0%, sedangkan yang 39% adalah rata - rata alternatif jawaban Mudah (M), serta rata - rata yang sebesar 61% adalah Cukup Mudah (CM), dan yang rata - rata 0% adalah alternatif jawaban untuk kategori Kurang Mudah (KM) dan Tidak Mudah (TM).

Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) khususnya indikator kemudahan proses pelayanan dapat dikategorikan “berkualitas” (61%).

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Kedisiplinan Petugas / Aparatur Dalam Pelayanan

Tabel	Alternatif Jawaban (SD)	Alternatif Jawaban (D)	Alternatif Jawaban (CD)	Alternatif Jawaban (KD)	Alternatif Jawaban (TD)	Jumlah Responden
Tabel 37	0	11	19	0	0	30
Tabel 38	0	18	12	0	0	30
Tabel 39	0	10	20	0	0	30
Tabel 40	0	11	19	0	0	30
Tabel 41	0	4	26	0	0	30
Tabel 42	0	20	10	0	0	30
Tabel 43	0	9	21	0	0	30
Tabel 44	0	2	28	0	0	30
Tabel 45	0	11	19	0	0	30
Jumlah	0	96	174	0	0	270
Presentasi	0%	36%	64%	0%	0%	100%

Sumber : diolah oleh peneliti

Berdasarkan analisis rekapitulasi jawaban responden mengenai indikator kedisiplinan petugas / aparatur dalam pelayanan pada tabel 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 dan 45 tersebut di atas bahwa rata - rata alternatif jawaban responden Sangat Disiplin (SD) sebesar 0%, sedangkan yang 36% adalah rata - rata alternatif jawaban Disiplin (D), serta rata - rata yang sebesar 64% adalah Cukup Disiplin (CD), dan yang rata - rata 0% adalah alternatif jawaban untuk kategori Kurang Disiplin (KD) dan Tidak Disiplin (TD).

Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) khususnya indikator kedisiplinan petugas / aparatur dalam pelayanan dapat dikategorikan “berkualitas” (64%).

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Kemudahan Akses Pelanggan Dalam Permohonan Pelayanan

Tabel	Alternatif Jawaban (SM)	Alternatif Jawaban (M)	Alternatif Jawaban (CM)	Alternatif Jawaban (KM)	Alternatif Jawaban (TM)	Jumlah Responden
Tabel 47	0	6	24	0	0	30
Tabel 48	0	22	8	0	0	30
Tabel 49	0	8	22	0	0	30
Tabel 50	0	7	23	0	0	30
Tabel 51	0	11	19	0	0	30
Tabel 52	0	20	10	0	0	30
Tabel 53	0	20	10	0	0	30
Tabel 54	0	8	22	0	0	30
Tabel 55	0	12	18	0	0	30
Jumlah	0	114	156	0	0	270
Presentasi	0%	42%	58%	0%	0%	100%

Sumber : diolah oleh peneliti

Berdasarkan analisis rekapitulasi jawaban responden mengenai indikator kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan pada tabel 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 4.54 dan 55 tersebut di atas bahwa rata - rata alternatif jawaban responden Sangat Mudah (SM) sebesar 0%, sedangkan yang 42% adalah rata - rata alternatif jawaban Mudah (M), serta rata - rata yang sebesar 58% adalah Cukup Mudah (CM), dan yang rata - rata 0% adalah alternatif jawaban untuk kategori Kurang Mudah (KM) dan Tidak Mudah (TM).

Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) khususnya indikator kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dapat dikategorikan “cukup berkualitas” (58%).

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Indikator Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan

Tabel	Alternatif Jawaban (SS)	Alternatif Jawaban (S)	Alternatif Jawaban (CS)	Alternatif Jawaban (KS)	Alternatif Jawaban (TS)	Jumlah Responden
Tabel 57	0	17	13	0	0	30
Tabel 58	0	10	19	1	0	30
Tabel 59	0	16	14	0	0	30
Tabel 60	0	20	10	0	0	30
Tabel 61	0	13	17	0	0	30
Tabel 62	0	16	14	0	0	30
Tabel 63	0	11	19	0	0	30
Tabel 64	0	6	24	0	0	30
Tabel 65	0	8	22	0	0	30
Jumlah	0	117	152	1	0	270
Presentasi	0%	43%	56%	0%	0%	100%

Sumber : diolah oleh peneliti

Berdasarkan analisis rekapitulasi jawaban responden mengenai indikator penggunaan alat bantu dalam pelayanan pada tabel 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64 dan 65 tersebut di atas bahwa rata - rata alternatif jawaban responden Sangat Sesuai (SS) sebesar 0%, sedangkan yang 43% adalah rata - rata alternatif jawaban Sesuai (S), serta rata - rata yang sebesar 56% adalah Cukup Sesuai (CS), dan yang rata - rata 0% adalah alternatif jawaban untuk kategori Kurang Sesuai (KS) dan Tidak Sesuai (TS).

Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) khususnya mengenai indikator penggunaan alat bantu dalam pelayanan dapat dikategorikan “cukup berkualitas” (56%).

Rekapitulasi Alternatif Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek *Tangible* (Berwujud) Di Kantor Desa Muara Komam Kabupaten Paser

Kategori Indikator	Alternatif Pilihan Jawaban					Jumlah
	Alt (SB)	Alt (B)	Alt (CB)	Alt (KB)	Alt (TB)	
Penampilan petugas / aparatur melayani pelanggan	10	114	146	0	0	270
Kenyamanan melakukan pelayanan	0	103	167	0	0	270
Kemudahan proses pelayanan	0	106	164	0	0	270
Kedisiplinan petugas / aparatur dalam pelayanan	0	96	174	0	0	270
Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	0	114	156	0	0	270
Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	0	117	152	1	0	270
Jumlah	10	650	959	1	0	1620
Persentasi	1%	40%	59%	0%	0%	100%

Sumber : diolah oleh peneliti

Berdasarkan analisis hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap beberapa indikator pertanyaan mengenai kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten Paser tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa rata - rata jawaban responden yang 1% adalah “Sangat Berkualitas (SB)”, sedangkan yang 40% adalah rata - rata pilihan “Berkualitas (B)” dan jawaban responden yang 59% adalah “Cukup Berkualitas (CB)” serta yang 0% adalah yang rata - rata pilihan “Kurang Berkualitas (KB)”, dan “Tidak Berkualitas (TB)”.

Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan masyarakat dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka

meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten Paser dapat diperoleh dari presentasi sebagai berikut :

$$P = 54\% + 62\% + 61\% + 64\% + 58\% + 56\% = 355\%$$

$$P = 355\% : 6 = 59\%$$

Nilai kriteria diperoleh 40% – 59% jadi kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten Paser “cukup berkualitas”

Berdasarkan hasil analisis tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) di kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten Paser dapat di kategorikan “cukup berkualitas” yaitu 59%.

Pembahasan

Dari penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia terbanyak yang mengisi kuesioner adalah usia 20 - 35 tahun sebanyak 50% dan 31 - 45 tahun sebanyak 33% sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden dengan usia 46 - 50 tahun sebanyak 17%.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempuan diketahui yang mengisi kuesioner yaitu sebanyak 50% dan laki - laki sebanyak 50%.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui wiraswata yang mengisi kuesioner yaitu sebanyak 50%, PNS/TNI//Polri sebanyak 33% dan lain – lain sebanyak 17%.

Berdasarkan undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menunjukkan

bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang - undangan yang berlaku. Nilai kriteria dari kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten Paser diperoleh nilai 40% – 59% jadi kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) di kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten Paser dapat di kategorikan “cukup berkualitas” yaitu 59%.

Hasil penelitian ini mendukung teori dari Zeithaml et al (1990) tentang kualitas pelayanan dan mendukung Kepmempan no 14 tahun 2017 tentang indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Syahrani (2019), Suandi (2019) dan Kadek Rasmini dan kawan - kawan (2017) dimana kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik dan tidak mendukung penelitian Sahaluddin dan kawan - kawan (2014) dan Wawan Hermawan dan kawan - kawan (2016) dimana kualitas pelayanan dalam menerapkan suatu pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil analisis tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) di kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten Paser dari indikator penampilan petugas / aparatur melayani

pelanggan dengan rata - rata sebesar 54% dapat dikategorikan “cukup berkualitas”, indikator kenyamanan melakukan pelayanan dengan rata - rata sebesar 62% dapat dikategorikan “berkualitas”.

Indikator kemudahan proses pelayanan dengan rata - rata sebesar 61% dapat dikategorikan “berkualitas”, indikator kedisiplinan petugas / aparatur dalam pelayanan dengan rata - rata sebesar 64% dapat dikategorikan “berkualitas”, indikator kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dengan rata - rata sebesar 58% dapat dikategorikan “cukup berkualitas”, dan indikator penggunaan alat bantu dalam pelayanan dengan rata - rata sebesar 56% dapat dikategorikan “cukup berkualitas”.

Kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten Paser indikator penampilan petugas / aparatur melayani pelanggan mempunyai nilai rata - rata sebesar 54% dapat dikategorikan “cukup berkualitas” presentase ini terendah dari nilai indikator lain hal ini dikarenakan sebagian petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan tidak menggunakan seragam kerja, sepatu kerja dan tidak ramah dan sopan. Seharusnya petugas atau aparatur menggunakan seragam kerja, sepatu dan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks kepuasan masyarakat

(IKM) pada kantor desa Muara Langon kecamatan Muara Komam kabupaten Paser indikator kenyamanan melakukan pelayanan mempunyai nilai rata - rata sebesar 62% dapat dikategorikan “berkualitas” hal ini dikarenakan pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas atau aparat sesuai dengan harapan pelanggan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser dapat dikategorikan “cukup berkualitas”

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali. M. (1985). *Analisis Data Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Hariyono. P. (2007). *Sosiologi Kota untuk Arsitek*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim. A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001). Jakarta: Balai Pustaka.
- Moenir, H.A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

STIA. *Pedoman Penulisan Skripsi*. (2019/2020). Tanjung: Tim Penyusun. STIA Tabalong.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Buku Seru.

Jurnal

- Hermawan, W. D. P. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Ilm. Kel. & Kons*, 65-75 Vol 9 No 1.
- Rasmini Kadek, L. A. N. (2017). Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng. *Manajemen Fak. Ekonomi*, Vol 4 No 1 Maret 2017.
- Syahrani. (2019). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek *Tangible* (Berwujud) Pada Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *STIA Tabalong Tanjung*.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol 1 No 2 Edisi Maret 2019 ISSN : 2654-3141

Sahaluddin, A. D. B. (2014). Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Nunukan Selatan Pemerintah Kabupaten Nunukan. *eJournal Administrative Reform*, Vol 2 No 3 2014: 1663-1676.

Dokumen

Kepmenpan No 63. (2003). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Kepmenpan No 26. (2004). *Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Kepmenpan No 25. (2004). *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.* Jakarta.

Kepmenpan No 63. (2003). *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Kepmenpan No 63. (2003). *Tentang Pedoman umum penyelenggara pelayanan publik dilingkungan organisasi publik.*

UU Republik Indonesia No 25. (2009). *Tentang Pelayanan Publik.*

UU No 6. (2014) *Tentang Desa.*