

Analisis Kepuasan Layanan Administrasi Publik Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) di Kantor Kepala Desa Bongkaras, Dairi

Rukia Ayuni Siagian¹, Fati G.N. Larosa², Doli Hasibuan³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Methodist Indonesia

History Article

Received, Feb 10, 2025

Revised, Feb 25, 2025

Accepted, Mar 15, 2025

Keywords:

Tingkat Kepuasan,
Administrasi Publik,
Desa,
SCI

ABSTRAK

Satu hal yang selalu diperhatikan dalam bidang pelayanan administrasi public Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi yaitu dari segi kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Kekurangan yang saat ini dirasakan oleh masyarakat Desa Bongkaras adalah Penyelenggaraan pelayanan pelayanan administrasi publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, dan (5) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Berdasarkan masalah tersebut, tentu pihak Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi membutuhkan sebuah sistem yang dapat menganalisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik. Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan pelayanan, salah satunya adalah Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil pengujian tingkat kepuasan menggunakan 100 sampel responden masyarakat didapati bawah jawaban Sangat Puas sebanyak 812 point, jawaban Puas sebanyak 716 point, jawaban Cukup Puas sebanyak 353 Point, jawaban Kurang Puas sebanyak 67 point dan jawaban Tidak Puas sebanyak 67 point. Dengan seluruh point jawaban dari 100 responden masyarakat didapatkan Nilai CSI sebesar 81.69% dan interpretasi "Cukup Puas", penilaian ini akan berubah sesuai dengan nilai-nilai kepuasan masyarakat yang mengisi kuesioner.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Penulis Koresponden:

Rukia Ayuni Siagian,
Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Methodist Indonesia, Medan,
Jl. Hang Tuah No.8, Medan - Sumatera Utara.
Email: arukiaayuniagian@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi merupakan kantor kepala desa yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat Desa Bongkaras Dairi. Salah satu tantangan dan kesulitan yang dihadapi oleh Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi dalam memberikan pelayanan administrasi publik yang memuaskan kepada masyarakat. Fokus pada akar masalah tersebut terletak pada kesulitan dalam mengelola data penduduk yang beragam, di mana proses pelacakan data seperti identitas individu, status kepemilikan tanah, dan informasi administratif lainnya terhambat oleh kurangnya integrasi sistem pencatatan yang komprehensif. Kekurangan yang saat ini dirasakan oleh masyarakat Desa Bongkaras adalah Penyelenggaraan pelayanan pelayanan administrasi publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, dan (5) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.

Berdasarkan masalah tersebut, tentu pihak Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi membutuhkan sebuah sistem yang dapat menganalisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik. Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan pelayanan, salah satunya adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode untuk menentukan kepuasan pelanggan secara keseluruhan pendekatan yang mempertimbangkan pentingnya karakteristik kualitas layanan yang diukur. *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki keuntungan karena mudah digunakan, indeks yang sederhana dan berguna kepuasan dalam skala dengan sensitivitas dan keandalan yang sangat tinggi [1].

Tujuan dari penelitian ini mengetahui apa saja dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan, mengukur kepuasan masyarakat menggunakan metode CSI, serta untuk meningkatkan kinerja pelayanan, fasilitas dan penanganan keluhan masyarakat. Index kepuasan konsumen sangat berguna untuk kepentingan internal lembaga atau organisasi atau perusahaan dimana CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.

2. METODE PENELITIAN

2.1. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan menilai kinerja serta tingkat kepentingan berbagai atribut produk atau jasa. Indeks kepuasan ini sangat bermanfaat bagi institusi, organisasi, atau perusahaan karena menyediakan data yang jelas mengenai kepuasan pelanggan. Dengan informasi tersebut, evaluasi berkala dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu guna mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki serta meningkatkan layanan, yang pada akhirnya menjadi nilai tambah di mata pelanggan [2]. Menurut Sayekti mengidentifikasi 5 dimensi yaitu; reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dengan tanggap, jaminan (*assurance*), empati (*emphathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) [3]. Salah satu keunggulan metode *Customer Satisfaction Index* adalah efisiensinya, di mana tidak hanya mengukur kepuasan pelanggan, tetapi juga memberikan informasi mengenai aspek yang perlu diperbaiki. Selain itu, metode ini mudah digunakan, bersifat sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki tingkat sensitivitas dan reliabilitas yang tinggi [2].

Tingkat kepuasan dikategorikan dalam beberapa tingkat dapat dilihat pada Tabel 1 [1].

Tabel 1. Kategori Tingkat Kepuasan

Angka Index	Interpretasi
<60 %	Tidak Puas
60 % - 75 %	Kurang Puas
76 % - 85 %	Cukup Puas
85 % - 95 %	Puas
>95 %	Sangat Puas

Pada perhitungan CSI terdapat lima langkah pengukuran antara lain adalah [4]:

1. *Mean Importance Satisfaction* (MIS). Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan setiap atribut, dapat dihitung dengan rumus:

$$MIS = \frac{(B1 \times K1) + (B2 \times K2) + \dots + (Bn \times Kn)}{\text{jumlah dimensi}}$$

2. *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata nilai kinerja setiap dimensi, dapat dihitung dengan rumus:

$$MSS = \frac{\text{total nilai kepuasan}}{\text{jumlah dimensi}}$$

3. *Weight Factors* (WF). Nilai ini berasal dari MIS dibagi dengan total keseluruhan dimensi MIS, dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$WF = \frac{K1}{total K'} + \frac{K2}{total K'} + \frac{Kn}{total K'}$$

4. *Weight Score* (WS). Nilai ini diketahui dari perkalian antara WF setiap dimensi dengan MSS.

$$WS = ((K1 \times WF1) + (K2 \times WF2) + \dots + (Kn \times WFn))$$

5. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{total WS}{jumlah dimensi} \times 100\%$$

Keterangan:

B= Nilai kepentingan atau nilai Bobot

K= Nilai kepuasan

2.2. Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat [5]. Sejalan dengan pendapat sebelumnya, kepuasan menurut Podengge adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya [6].

2.3. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah seperangkat kegiatan struktural dan pengendalian penerbitan dokumen dan informasi kependudukan melalui pendaftaran juga kependudukan, register kependudukan dan pengelolaan data kependudukan. Pemanfaatan hasilnya nanti untuk pelayanan publik, pengelolaan dan pembangunan. Kualitas pelayanan publik dalam bidang adalah ruang dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dll lingkungan yang memenuhi bidang pengelolaan kependudukan [7].

2.4. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai bentuk layanan. Secara umum, terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu layanan lisan, layanan tulisan, dan layanan berbentuk perbuatan. Layanan lisan diberikan oleh petugas yang bertugas memberikan informasi kepada masyarakat, dengan syarat harus memahami tugasnya, bersikap sopan, dan disiplin. Layanan tulisan mencakup pemberian informasi secara tertulis serta respon tertulis terhadap permohonan atau keluhan. Sementara itu, layanan berbentuk perbuatan melibatkan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok utama, yaitu pelayanan administratif yang menghasilkan dokumen resmi seperti KTP dan sertifikat, pelayanan barang yang mencakup penyediaan fasilitas seperti listrik dan air bersih, serta pelayanan jasa seperti pendidikan dan kesehatan [8].

2.5. Kualitas Pelayanan

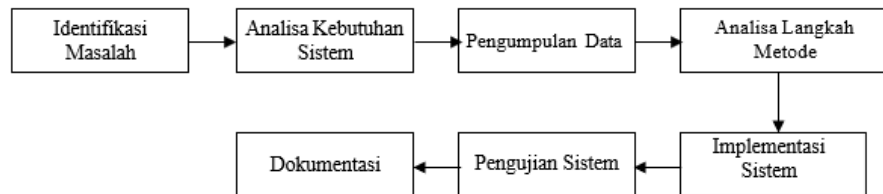
Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Perusahaan dikatakan memiliki kualitas layanan yang baik jika produk atau jasanya sesuai dengan keinginan pelanggan, bahkan lebih baik jika melebihi harapan mereka [9]. Terdapat lima dimensi utama yang menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yaitu [10]:

- reliability* (keandalan) yang berkaitan dengan konsistensi layanan,
- responsiveness* (daya tanggap) yang mencerminkan kemampuan merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat,
- assurance* (kepastian) yang mencakup komunikasi, pengetahuan, dan profesionalisme dalam melayani pelanggan,
- empathy* (empati) yang menunjukkan perhatian tulus terhadap pelanggan, serta

- e. *tangibles* (bukti fisik) yang mencerminkan kualitas layanan yang dapat dirasakan secara langsung. Kombinasi dari kelima dimensi ini menentukan seberapa baik pengalaman pelanggan dalam menerima layanan dari perusahaan.

2.6. Framework Penelitian

Framework penelitian analisa tingkat kepuasan pelayanan administrasi public pada Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi dapat dilihat pada Gambar 1.



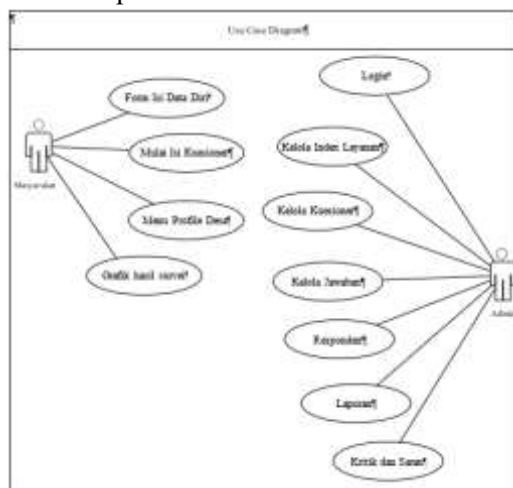
Gambar 1. Framework Penelitian

2.7. Perancangan Sistem

Perancangan sistem secara umum dilakukan dengan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*). Dalam membangun sistem informasi penjadwalan ini, penulis menggunakan *use case diagram* dan *activity diagram*.

a. Use Case Diagram

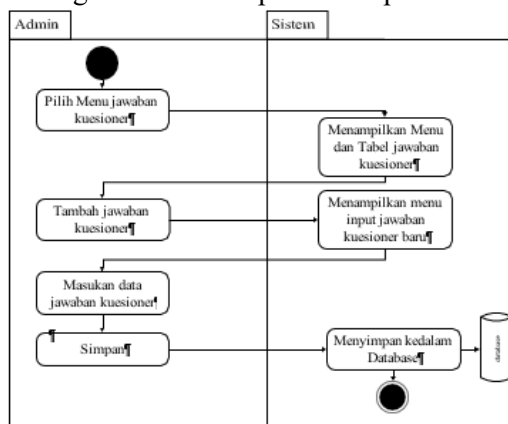
Use case diagram dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Usecase Diagram

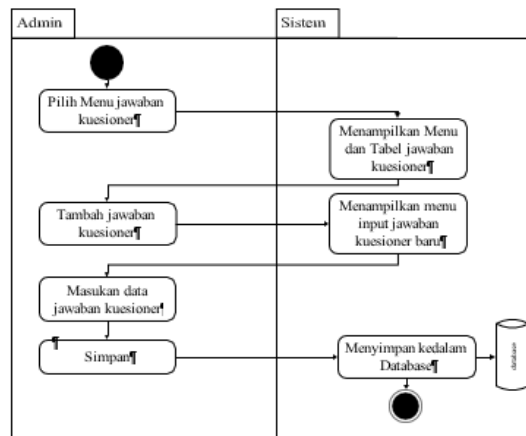
b. Activity diagram

Activity diagram untuk mengisi kusioner dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Activity Diagram Kusioner

Activity diagram untuk mengelola hasil kusioner dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Activity Diagram Mengelola Kusioner

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Implementasi Sistem

Implementasi sistem adalah tahapan dimana sistem atau aplikasi siap untuk dioperasikan pada keadaan yang sebenarnya sesuai dari hasil analisis dan perancangan yang dilakukan, sehingga akan diketahui apakah sistem atau aplikasi yang dirancang benar-benar dapat menghasilkan tujuan yang dicapai. Aplikasi analisa tingkat kepuasan pelayanan administrasi publik ini dilengkapi dengan tampilan yang bertujuan untuk memudahkan penggunaannya, fungsi dari antarmuka ini adalah untuk memberikan input dan menampilkan output dari aplikasi. Pada aplikasi ini memiliki interface yang terdiri interface user yang digunakan sebagai media untuk melakukan penilaian layanan berdasarkan tingkat kepuasan pelayanan administrasi publik di Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi dan interface admin yang digunakan sebagai tampilan untuk mengelola data-data responden dari hasil penilaian dalam menunjang analisa tingkat kepuasan dengan metode CSI.

3.2. Pengujian Sistem

a. Tampilan login Admin

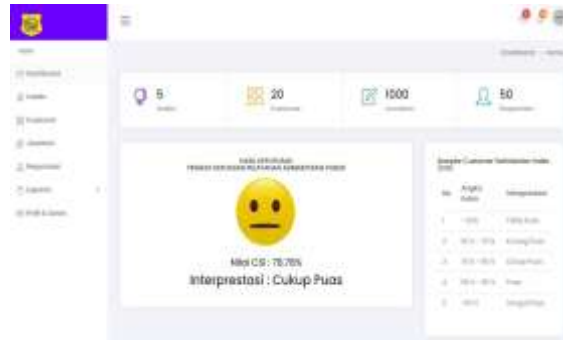
Tampilan login admin dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Halaman Login Admin

b. Dashboard Admin

Tampilan halaman dashboard admin dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Halaman Dashboard Admin

c. Hasil Penilaian Responden di Halaman Admin

Admin dapat melihat hasil penilaian setiap masyarakat yang telah mengisi kuesioner seperti pada Gambar 7.

No	Responden	Jawaban
1	Responden 1	Kualitas pelayanan administrasi yang diberikan di desa yang sangat memuaskan dengan cepat yang efisien.
2	Responden 2	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di desa? Sangat puas, sangat puas, sangat puas.
3	Responden 3	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di desa? Sangat puas, sangat puas, sangat puas.
4	Responden 4	Kualitas pelayanan administrasi yang diberikan di desa yang sangat memuaskan dengan cepat yang efisien.
5	Responden 5	Kualitas pelayanan administrasi yang diberikan di desa yang sangat memuaskan dengan cepat yang efisien.
6	Responden 6	Kualitas pelayanan administrasi yang diberikan di desa yang sangat memuaskan dengan cepat yang efisien.

Gambar 7. Tampilan Hasil Penilaian Responden

d. Tampilan pada User

Berikut adalah tampilan menu utama seperti pada Gambar 8.



Gambar 8. Menu Utama (User)

e. Menu Kritik dan Saran

Menu kritik dan saran digunakan user untuk melakukan memberikan kritik maupun saran pada layanan administrasi publik Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi. Adapun menu kritik dan saran user seperti pada Gambar 9.

Gambar 9. Menu Kritik dan Saran

Pada penilaian layanan administrasi publik Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi, terdapat pengisian data masyarakat. Masyarakat yang mengisi diambil sebanyak 100 sampel. Pengisian data masyarakat yang akan melakukan penilaian layanan administrasi publik seperti pada Gambar 10.

Gambar 10. Pengisian Data Diri Masyarakat

Sistem penilaian layanan menggunakan 5 indeks CSI yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian) serta *Emphaty* (Empati). Setiap indeks terdiri dari 5 pertanyaan yang dijawab berdasarkan 5 penilaian. Proses penilaian dapat dilihat pada Gambar 11.

Gambar 11. Kuesioner 1 Tangible (Berwujud)

Methosisfo : Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Vol.5, No1. April 2025 : 65-76



Gambar 12. Hasil Keputusan Dari Penilaian Masyarakat

3.3. Hasil Jawaban Kusioner

Hasil jawaban kusioner sebanyak 50 responden dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jawaban Responden

No	Nama	Jawaban Responden	Indeks	Jawaban	Bobot Jawaban
1	Gihon Sastrio Simarata	Jabawan1	Assurance	Puas	2
		Jawaban2	Assurance	Puas	2
		Jawaban3	Assurance	Cukup Puas	3
		Jawaban4	Assurance	Sangat Puas	1
		Jawaban5	Emphaty	Puas	2
		Jawaban6	Emphaty	Cukup Puas	3
		Jawaban7	Emphaty	Puas	2
		Jawaban8	Emphaty	Sangat Puas	1
		Jawaban9	Reliability	Sangat Puas	1
		Jawaban10	Reliability	Sangat Puas	1
		Jawaban11	Reliability	Puas	2
		Jawaban12	Reliability	Cukup Puas	3
		Jawaban13	Responsiveness	Puas	2
		Jawaban14	Responsiveness	Sangat Puas	1
		Jawaban15	Responsiveness	Puas	2
		Jawaban16	Responsiveness	Cukup Puas	3
		Jawaban17	Tangible	Sangat Puas	1
		Jawaban18	Tangible	Puas	2
		Jawaban19	Tangible	Puas	2
		Jawaban20	Tangible	Sangat Puas	1
2	Roma Ito Santi Situmorang	Jabawan1	Assurance	Cukup Puas	3
		Jawaban2	Assurance	Cukup Puas	3
		Jawaban3	Assurance	Cukup Puas	3
		Jawaban4	Assurance	Cukup Puas	3
		Jawaban5	Emphaty	Cukup Puas	3
		Jawaban6	Emphaty	Cukup Puas	3
		Jawaban7	Emphaty	Cukup Puas	3
		Jawaban8	Emphaty	Cukup Puas	3
		Jawaban9	Reliability	Cukup Puas	3
		Jawaban10	Reliability	Cukup Puas	3
		Jawaban11	Reliability	Cukup Puas	3
		Jawaban12	Reliability	Cukup Puas	3
		Jawaban13	Responsiveness	Cukup Puas	3

No	Nama	Jawaban Responden	Indeks	Jawaban	Bobot Jawaban
		Jawaban14	Responsiveness	Cukup Puas	3
		Jawaban15	Responsiveness	Cukup Puas	3
		Jawaban16	Responsiveness	Cukup Puas	3
		Jawaban17	Tangible	Cukup Puas	3
		Jawaban18	Tangible	Cukup Puas	3
		Jawaban19	Tangible	Cukup Puas	3
		Jawaban20	Tangible	Cukup Puas	3
	...	...	...	...	...
50	Sorta Sianturi	Jabawan1	Assurance	Sangat Puas	1
		Jawaban2	Assurance	Sangat Puas	1
		Jawaban3	Assurance	Cukup Puas	3
		Jawaban4	Assurance	Sangat Puas	1
		Jawaban5	Emphaty	Sangat Puas	1
		Jawaban6	Emphaty	Sangat Puas	1
		Jawaban7	Emphaty	Sangat Puas	1
		Jawaban8	Emphaty	Puas	2
		Jawaban9	Reliability	Sangat Puas	1
		Jawaban10	Reliability	Sangat Puas	1
		Jawaban11	Reliability	Puas	2
		Jawaban12	Reliability	Sangat Puas	1
		Jawaban13	Responsiveness	Puas	2
		Jawaban14	Responsiveness	Puas	2
		Jawaban15	Responsiveness	Cukup Puas	3
		Jawaban16	Responsiveness	Sangat Puas	1
		Jawaban17	Tangible	Puas	2
		Jawaban18	Tangible	Sangat Puas	1
		Jawaban19	Tangible	Puas	2
		Jawaban20	Tangible	Sangat Puas	1

Berdasarkan pada Tabel 2, adapun total jawaban responden seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Total Jawaban Responden

Jumlah Responden	Total Sangat Puas	Total Puas	Total Cukup Puas	Total Kurang Puas	Total Tidak Puas
50	353	308	264	75	0

Proses perhitungan Tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

$$MSS = \frac{\text{total nilai kepuasan}}{\text{jumlah atribut}}$$

$$MSS \text{ sangat puas} = \frac{353/4}{50} = 8,825$$

$$MSS \text{ puas} = \frac{308/4}{50} = 6.16$$

$$MSS \text{ cukup puas} = \frac{264/4}{50} = 3,96$$

$$MSS \text{ kurang puas} = \frac{75/4}{50} = 0,75$$

$$MSS \text{ tidak puas} = \frac{0/4}{50} = 0$$

$$WF = \left(\frac{8,825}{19,695}, \frac{6,16}{19,695}, \frac{3,96}{19,695}, \frac{0,75}{19,695}, \frac{0}{19,695} \right)$$

$$WF = (0,4480, 0,3127, 0,2010, 0,3808, 0)$$

$$\text{Total } WF = (0,4480 + 0,3127 + 0,2010 + 0,3808 + 0)/5 = 0,2$$

$$WS = (8,825 + 6,16 + 3,69 + 0,75 + 0) / 0,2$$

$$\text{Total } WS = 3,939$$

$$CSI = \frac{\text{total } WS}{\text{jumlah atribut}} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{3,939}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 78,78\%$$

3.4. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Setelah didapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik yaitu 78,78% dengan interpretasi “Cukup Puas”, maka penelitian ini memberikan saran peningkatan layanan pada Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi dengan mengambil langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mendengarkan Keluhan
Penting untuk mendengarkan dengan baik keluhan dan masukan dari masyarakat yang tidak puas. Ini menciptakan ruang untuk memahami persoalan yang dihadapi oleh mereka.
2. Menyediakan Penjelasan
Berikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur administrasi yang berlaku dan alasan di balik keputusan yang telah diambil. Transparansi dapat membantu mengurangi ketidakpuasan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.
3. Menyediakan Sarana Pengaduan
Membuat sarana atau mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka secara formal dan mendapatkan tanggapan yang tepat waktu.
4. Meninjau Ulang Proses
Jika keluhan tersebut menunjukkan adanya kekurangan dalam pelayanan, evaluasi ulang proses administrasi yang ada untuk memastikan bahwa mereka efisien dan adil.
5. Melakukan Pelatihan
Memastikan staf administrasi terlatih dengan baik dalam keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Ini membantu meningkatkan interaksi mereka dengan masyarakat.
6. Mengadakan Dialog
Mengadakan forum atau pertemuan dengan masyarakat untuk berdiskusi dan mencari solusi bersama terhadap masalah yang dihadapi.
7. Memperbaiki Komunikasi
Memperbaiki komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat, misalnya dengan menyebarkan informasi tentang layanan yang tersedia, prosedur pengaduan, dan perubahan kebijakan.
8. Mengambil Tindakan Perbaikan
Jika ada masalah yang teridentifikasi, segera ambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mengatasi masalah dan memastikan hal tersebut tidak terjadi lagi di masa depan.
9. Memantau Kepuasan Masyarakat

Rutin melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi publik yang disediakan.

10. Komitmen terhadap Perbaikan Berkelanjutan

Berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan administrasi publik berdasarkan umpan balik dan evaluasi secara berkala.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dari permasalahan yang terjadi dengan kasus yang di bahas keputusan dari analisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi yang telah dibangun maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisa tingkat kepuasan pelayanan administrasi publik Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi mendapatkan nilai CSI sebesar 78.78% dan interpretasi "Cukup Puas" berdasarkan range index CSI. Nilai ini didapatkan dari proses perhitungan CSI dari bobot jawaban 50 responden masyarakat yang mengisi kuesioner. Penilaian dilakukan dengan jawaban Sangat Puas sebanyak 353 point, jawaban Puas sebanyak 308 point, jawaban Cukup Puas sebanyak 264 Point, jawaban Kurang Puas sebanyak 75 point dan jawaban Tidak Puas sebanyak 0 point.
2. Dampak dari penerapan metode CSI pada aplikasi sistem analisa tingkat kepuasan berdasarkan pelayanan dengan 5 variabel yaitu : tangible (layanan bukti fisik), reliability (layanan kehandalan), responsiveness (layanan tanggapan), assurance (layanan jaminan) dan empathy (layanan empati) adalah membantu Kantor Kepala Desa Bongkaras Dairi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat berdasarkan interpretasi kepuasan.

Berikan pernyataan bahwa apa yang diharapkan, sebagaimana dinyatakan pada bab "Pendahuluan" pada akhirnya dapat menghasilkan bab "Hasil dan Pembahasan", sehingga ada kesesuaian. Selain itu juga dapat ditambahkan prospek pengembangan hasil penelitian dan penerapan prospek studi lanjut ke selanjutnya (berdasarkan hasil dan pembahasan).

REFERENSI

- [1] M. Afifuddin dan D. Widyaningrum, "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Serqual dan CSI pada UD. Arshaindo," *Sigma Teknika*, vol. 5, no. 2, 2022.
- [2] H. Reza Amri dan R. Taufiq Subagio, "Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen," 2020. [Daring]. Tersedia pada: <https://kuesioner.cic.ac.id>.
- [3] F. Sayekti, Y. Indra Purnama, dan L. Endang Wijayanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa Pada Instansi Pemerintah," *The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB 2021)*, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/WNCEB>
- [4] I. R. Putra, "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)," Pekanbaru, 2021.
- [5] S. Sulistyowati, Joorie M. Ruru, dan Very Y. Londa, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 8, no. 117, hlm. 1–9, 2022.
- [6] R. K. Podengge dan Haryani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang," *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, vol. 1, no. 2, hlm. 70–89, 2023.
- [7] U. Hermanses, Aminah, dan Pieter.S Soselisa, "Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Begia Barat," *Profesional Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 2023.
- [8] M. Ekowati dan F. Akbar, "Kinerja Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kantor UPT Samsat Binjai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara," *JMB Media Birokrasi*, 2023.

- [9] Apriliana dan Sukaris, “Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara,” *Jurnal Maneksi*, vol. 11, no. 2, 2022.
- [10] K. Kiling, S. L. Mandey, dan I. W. J. Ogi, “Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction At Kedai Garasi Inspirasi North Langowan District,” 2022.