



**KEPUASAN MASYARAKAT DESA PADA PELAYANAN  
ADMINISTRATIF DI DESA BAKALREJO KECAMATAN SUSUKAN  
KABUPATEN SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial  
pada Program Studi Ilmu Politik**

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

**Disusun Oleh :  
Mita Cahya Nugrahani  
3312412063**

**JURUSAN POLITIK DAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2019**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif Di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang” ini telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing untuk di ajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi, pada :

Hari : *Senin*  
Tanggal : *19 Agustus 2019*

Menyetujui,

Pembimbing I



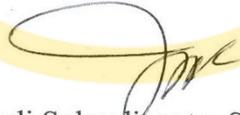
Moh. Aris Munandar, M. Si.  
NIP. 197207242000031001

Pembimbing II



Andi Suhardiyanto, S.Pd.,M.Si  
NIP. 197610112006041002

Mengesahkan  
Sekretaris Jurusan PKn



Andi Suhardiyanto, S.Pd.,M.Si  
NIP. 197610112006041002

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan didepan sidang panitia ujian skripsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang pada:

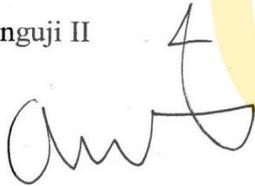
Hari : Kamis  
Tanggal : 22 Agustus 2019

Penguji I



Martien Herna Susanti, S.Sos, M.Si  
NIP. 19730331200512001

Penguji II



Moh. Aris Munandar, M. Si.  
NIP. 197207242000031001

Penguji III



Andi Suhardiyanto, S.Pd., M.Si  
NIP. 197610112006041002

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang



Dr. Moh. Solehatul Mustofa, MA.  
196308021988031001

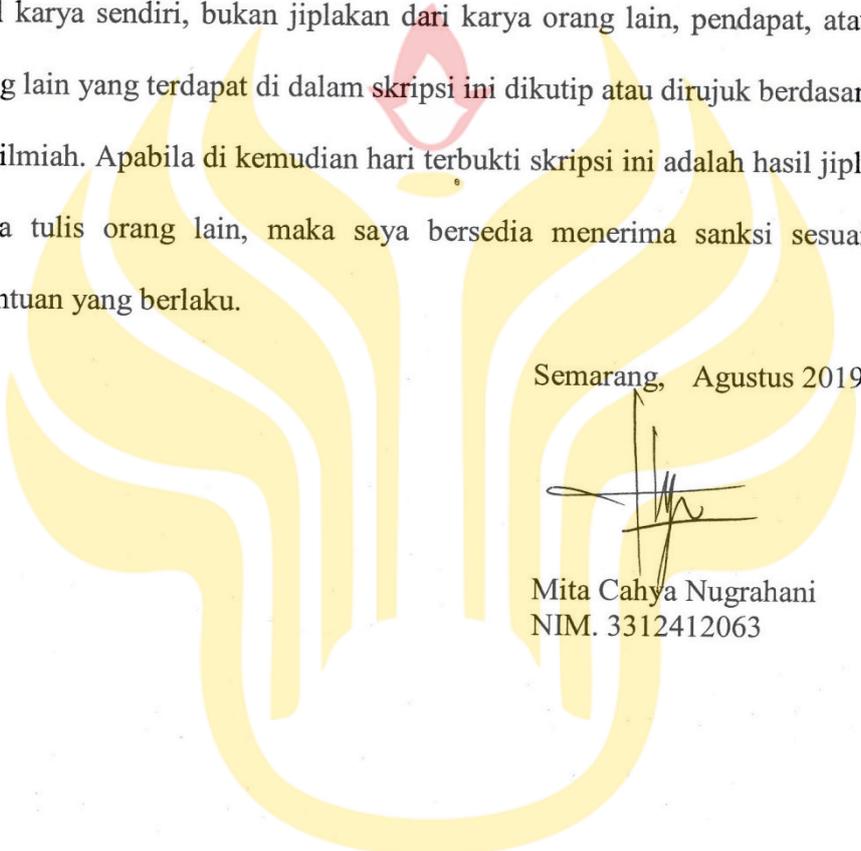
## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain, pendapat, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Agustus 2019



Mita Cahya Nugrahani  
NIM. 3312412063



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)*

*”Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan”  
“Yang Penting Paham”  
(Penulis)*

*“Memulai dengan penuh keyakinan  
Menjalankan dengan penuh keikhlasan  
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”  
(Penulis)*

### Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan  
terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan do'a, kasih sayang dan dukungan
2. Suami dan anakku penyemangatku
3. Kawan-kawan di Progam Studi Ilmu Politik
4. Almamaterku Universitas Negeri Semarang

## SARI

**Nugrahani, Mita Cahya.** 2019, *Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif Di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang*. Skripsi. Jurusan Politik dan Kewarganegaraan. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Moh. Aris Munandar, M. Si. dan Andi Suhardiyanto, S.Pd., M.Si. 72h

**Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan administratif, Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang.**

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan yang baik kepada unit-unit kegiatan didalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat desa pada pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif, lokasi dalam penelitian ini di Kantor Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang. Data primer penelitian ini berupa hasil pengisian angket maupun wawancara kepada masyarakat yang melakukan pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang. Data sekunder berupa laporan-laporan, buku-buku, atau catatan-catatan yang berkaitan erat dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, dokumentasi.

Hasil dari 14 indikator pelayanan yang diteliti hasil konversi perhitungan dari seluruh indikator adalah 3,14 . Hal ini dibuktikan dari 14 indikator yang diukur secara keseluruhan memiliki kategori puas, dimana tingkat kepuasan paling rendah pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan dan kepastian biaya pelayanan dengan pencapaian presentase 73,66%, namun masih termasuk dalam kategori puas. Sedangkan indikator yang paling tinggi adalah pada indikator prosedur pelayanan dengan pencapaian presentase tertinggi 84,5% termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini memberikan gambaran bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori baik dengan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif Di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Politik dan Kewarganegaraan Program Studi Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

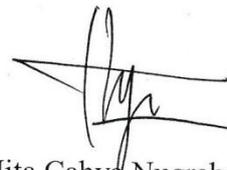
1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan Studi Strata Satu di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Moh Solehatul Mustofa, MA., Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang yang telah mengesahkan skripsi ini.
3. Drs.Tijan, M.Si.,Ketua Jurusan Politik dan kewarganegaraan yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perizinan pelaksanaan penelitian.
4. Moh. Aris Munandar, M. Si., sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesainya skripsi ini.

5. Andi Suhardiyanto, S.Pd., M.Si., sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesainya skripsi ini.
6. Martien Herna Susanti, S.Sos., M.Si sebagai dosen penguji yang telah menguji dan memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Dosen beserta staf Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang, yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perizinan pelaksanaan penelitian.
8. Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas segala kepercayaan, kasih sayang, dukungan, materi serta do'a yang tidak pernah putus.
9. Teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Politik Angkatan 2012 yang senantiasa memberi dukungan dan membantu pelaksanaan penelitian.
10. Semua pihak terkait dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi mahasiswa pendidikan pada khususnya.

UNNES  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Semarang, Agustus 2019



Mita Cahya Nugrahani  
NIM. 3312412063

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
SARI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Batasan Istilah.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR.....	14
A. Deskripsi Teoretis.....	14
1. Konsep Kepuasan Masyarakat.....	14
a. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	14
b. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
c. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	16
d. Pengukuran Kepuasan.....	18
2. Definisi Desa.....	21

3. Pelayanan Publik .....	23
a. Penyelenggara Pelayanan .....	26
b. Kualitas Pelayanan .....	30
c. Standar Pelayanan Publik .....	33
4. Administrasi Publik .....	35
B. Kerangka Berpikir .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	40
B. Lokasi Penelitian .....	40
C. Fokus Penelitian .....	41
D. Jenis dan Sumber Data .....	41
E. Populasi dan Sampel .....	42
1. Populasi Penelitian .....	42
2. Sampel Penelitian .....	42
F. Teknik Pengumpulan Data .....	43
1. Kuesioner atau angket .....	43
2. Wawancara .....	44
3. Dokumentasi .....	45
G. Metode Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Gambaran Umum Penelitian .....	47
a. Desa Bakalrejo Kec. Susukan Kab Semarang .....	47
b. Visi misi .....	47
c. Tujuan pelayanan administrative .....	48
2. Kepuasan Masyarakat Desa Terhadap Pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang .....	49
a. Prosedur Pelayanan .....	50
b. Persyaratan Pelayanan .....	51
c. Kejelasan Petugas Pelayanan .....	52
d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan .....	52

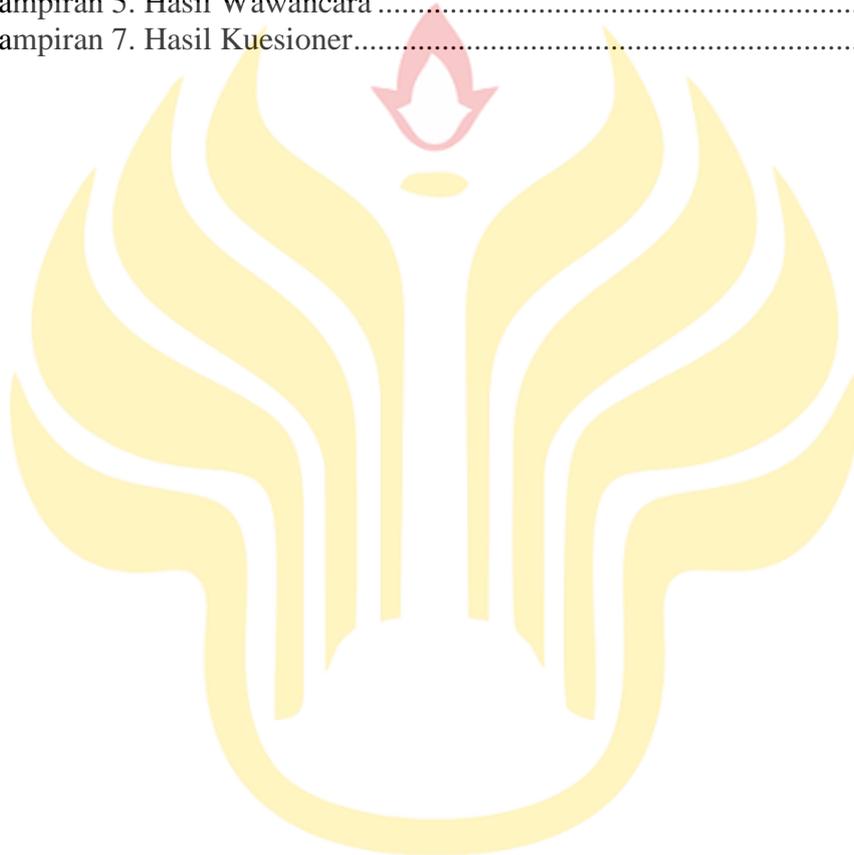
e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	53
f. Kemampuan Petugas Pelayanan .....	54
g. Kecepatan Pelayanan .....	55
h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	56
i. Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	57
j. Kewajaran Biaya Pelayanan.....	58
k. Kepastian Biaya Pelayanan.....	59
l. Kepastian Jadwal Pelayanan .....	60
m. Kenyamanan Lingkungan .....	61
n. Keamanan Pelayanan .....	62
o. Tingkat Kepuasan .....	63
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang.....	66
a. Faktor Individu.....	66
1. Kemampuan SDM.....	67
2. Prosedur Pelaksana.....	68
3. Kedisiplinan dan tanggungjawab .....	68
4. kemampuan/Skill Teknis Petugas Pemberi Layanan ..	69
b. Faktor Sistem.....	70
c. Faktor Sarana dan Prasarana .....	70
d. Organisasi.....	71
e. Masyarakat .....	71
B. PEMBAHASAN .....	72
BAB V PENUTUP.....	76
A. SIMPULAN .....	76
B. SARAN .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	82

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Nilai persepsi, interval IKM, mutu pelayanan, kinerja .....	46
2. Tabel 2. Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan .....	50
3. Tabel 3. Pemahaman tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan .....	51
4. Tabel 4. Pemahaman tentang Kejelasan Petugas Pelayanan .....	52
5. Tabel 5. Pemahaman tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan .....	53
6. Tabel 6. Pemahaman tentang Tanggungjawab Petugas Pelayanan .....	54
7. Tabel 7. Pemahaman tentang Kemampuan Petugas Pelayanan .....	55
8. Tabel 8. Pemahaman tentang Kecepatan Petugas Pelayanan .....	56
9. Tabel 9. Pemahaman tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	57
10. Tabel 10. Pemahaman tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	58
11. Tabel 11. Pemahaman tentang Kewajaran Biaya Pelayanan .....	59
12. Tabel 12. Pemahaman tentang Kepastian Biaya Pelayanan .....	60
13. Tabel 13. Pemahaman tentang Kepastian Jadwal Pelayanan .....	61
14. Tabel 14. Pemahaman tentang Kenyamanan Lingkungan .....	62
15. Tabel 15. Pemahaman tentang Keamanan Pelayanan .....	63
16. Tabel 16 : Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang .....	64
17. Table 17 : Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang .....	65
18. Table 18 : Tingkat Pendidikan Petugas Kantor Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. SK Penetapan Pembimbing .....	82
2. Lampiran 2. Instrumen Penelitian .....	83
3. Lampiran 3. Kuesioner .....	87
4. Lampiran 4. Pedoman Wawancara.....	91
5. Lampiran 5. Hasil Wawancara .....	92
6. Lampiran 7. Hasil Kuesioner.....	96



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan yang baik kepada unit-unit kegiatan didalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancear. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggungjawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang

diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat adalah Kantor Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang. Bentuk layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan fasilitas pelayanan pemerintah lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah seperti yang tertuang dalam UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yaitu memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan sesuai dengan kehendak sendiri dan berdasar aspirasi masyarakat tanpa melanggar peraturan perundang-undangan. Maksud dari pelimpahan sebagian kewenangan pusat ke daerah yaitu untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan terhadap publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Tuntutan untuk memberikan pelayanan tersebut merupakan keharusan yang tidak dapat diabaikan. Komitmen pada pelayanan publik khususnya pelayanan di bidang administratif menjadi salah satu langkah nyata penguatan reformasi birokrasi untuk membangun citra positif aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat yang baik.

Dilingkungan birokrasi juga telah dilakukan sejumlah inisiatif untuk membentuk birokrasi yang semakin memenuhi tuntutan masyarakat. konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) telah digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan.

*Good governance* adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama. Konsep inilah yang memberi garis dasar bahwa siapa pun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. dengan kata lain, tidak ada pemerintahan yang dapat disebut semakin baik jika tidak ada bukti bahwa pelayanan publik semakin baik dan semakin berkualitas. *Good governance* juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideologi politik yang memuat kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang harus dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan negara. Hal ini didukung pula dengan diberlakukannya UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya azas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan; serta prinsip-prinsip otonomi daerah sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (*public services*) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (*sentralistik*) sebagaimana era pemerintahan sebelumnya. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk membangun tata pemerintahan yang baik

(good governance). Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto yang mengemukakan peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan tuntutan bagi setiap instansi birokrasi, maka seharusnya peran birokrasi pemerintah harus dimaksimalkan, jangan dijadikan sebagai simbol untuk mendukung pemerintahan yang ada, tapi jadikanlah sebagai basis untuk memakmurkan dan melayani rakyat. Berdasarkan pendapat di atas maka sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dan besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pelayanan. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kemampuan dan sumber daya aparat birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pelayanan dapat dicapai. Contohnya, penyediaan waktu kerja aparat yang benar-benar berorientasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan aparat birokrasi akan dapat maksimal apabila bila semua waktu dan konsentrasi aparat benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat sebagai pengguna jasa. Keluarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, semakin menegaskan perlunya pelayanan publik yang berkualitas. Bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara membutuhkan suatu pelayanan dari pemerintah sebagai penyedia pelayanan, yang disebut dengan pelayanan publik. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi setiap warga negara dan juga penduduk sehingga kebutuhan dasarnya dapat terpenuhi. Karena, hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sebagai aparat pemerintah, pejabat/penyedia pelayanan publik memiliki kewajiban untuk mengelola serta mengembangkan pelayanan publik sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting di bidang pemerintah karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Dalam kehidupan sehari-hari, pelayanan menjadi sesuatu yang susah untuk dipisahkan dengan aktivitas manusia.

Birokrasi penyedia pelayanan yang masih buruk namun tuntutan masyarakat semakin hari semakin meningkat. Melihat kondisi yang seperti itu maka pemerintah terus melakukan pembaruan, baik dari sisi paradigmanya maupun dari sisi format pelayanannya. Aparat penyedia pelayanan diharuskan untuk selalu melakukan berbagai upaya agar pelayanan publik dapat memingkat menjadi lebih baik, mulai dari perbaikan dibidang struktur dan fungsi, sistem dan prosedur, penyediaan sarana yang memadai, sampai peningkatan kualitas sumber daya manusia. Berbagai pembaruan telah dilakukan oleh pemerintah sebagai badan penyedia pelayanan, dalam rangka

memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Namun, implementasinya masih banyak ditemukan penyimpangan dan terkesan setengah hati. Penyelenggaraan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat masih amat jauh dari harapan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat tidak kunjung berubah. Kondisi seperti ini hampir terjadi di sebagian besar Pemerintah Kabupaten/Kota atau bahkan Pemerintah Provinsi di Indonesia.

Peningkatan kepuasan masyarakat semakin penting. Saat ini mutu merupakan inti kelangsungan hidup sebuah organisasi. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu organisasi ingin selalu memanjakan pelanggan (masyarakat) dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini karena pelanggan (masyarakat) akan mencari produk dari perusahaan yang memberikan pelayanan yang terbaik kepada dirinya. Adapun strategi mutu disini adalah kualitas pelayanan yang menyebabkan kepuasan pelanggan (masyarakat) meningkat.

Kabupaten Semarang sebagian besar wilayahnya untuk lahan bukan sawah. Dari tahun ke tahun penggunaan sawah berkurang, hal ini terjadi karena terjadi alih fungsi lahan dari sawah menjadi lahan permukiman, pekarangan, bangunan dan lahan industri serta sebagian lagi dialihkan menjadi jalan (jalan tol dan jalan lingkar). Pemberian otonomi yang luas kepada daerah adalah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik (public service) dan memajukan perekonomian daerah. Sebuah konsekwensi dari pelaksanaan

otonomi daerah dan ditegaskan bahwa secara langsung akan berpengaruh terhadap sistem pembiayaan, pengelolaan dan pengawasan daerah. Seiring pertumbuhan penduduk yang meningkat dari tahun ke tahun, secara tidak langsung turut memberikan dampak terhadap meningkatnya kebutuhan akan berbagai fasilitas penunjang aktivitas baik berupa fasilitas perumahan, sarana perbelanjaan, hiburan, transportasi, serta fasilitas publik lainnya. Namun pembangunan akan kebutuhan fisik fasilitas penunjang aktivitas kehidupan tersebut cenderung kurang tertib, tidak selaras, dan kurang sesuai dengan lingkungan sekitarnya bahkan terkadang melampaui daya dukung kewasannya sehingga kawasan tersebut tidak produktif.

Birokrasi penyedia pelayanan yang masih buruk namun tuntutan masyarakat semakin hari semakin meningkat. Melihat kondisi yang seperti itu maka pemerintah terus melakukan pembaruan, baik dari sisi paradigmanya maupun dari sisi format pelayanannya. Aparat penyedia pelayanan diharuskan untuk selalu melakukan berbagai upaya agar pelayanan publik dapat memingkat menjadi lebih baik, mulai dari perbaikan dibidang struktur dan fungsi, sistem dan prosedur, penyediaan sarana yang memadai, sampai peningkatan kualitas sumber daya manusia. Berbagai pembaruan telah dilakukan oleh pemerintah sebagai badan penyedia pelayanan, dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Namun, implementasinya masih banyak ditemukan penyimpangan dan terkesan setengah hati. Penyelenggaraan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat masih amat jauh dari harapan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang

selama ini diberikan kepada masyarakat tidak kunjung berubah. Kondisi seperti ini hampir terjadi di sebagian besar Pemerintah Kabupaten/Kota atau bahkan Pemerintah Provinsi di Indonesia.

Dalam penelitian ini, saya mengambil penelitian di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Desa Bakalrejo, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan.

Tujuan utama dari pelayanan administratif adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Desa Bakalrejo akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan administratif. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan administratif adalah dengan mengukur 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.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan di Kantor Desa Bakalrejo belum dilakukan secara berkala.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Desa Bakalrejo menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan. Berdasarkan penjabaran diatas maka akan dilakukan penelitian dengan judul Kepuasan Masyarakat Desa Pada Pelayanan Administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang.

## **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dikemukakan dalam rancangan proposal ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat desa pada pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat desa pada pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini mempunyai manfaat dan kegunaan yang dapat sebagai kepuasan masyarakat desa dalam pelayanan administratif yang ada di desa Bakalrejo Kecamatan Susukan. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini adalah penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang sehingga penelitian ini memberi sumbangan teori kebijakan publik. Teori ini mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang biasa diramalkan. Dari teori tersebut, maka pelayanan harus mampu menciptakan hasil yang diharapkan untuk penggunanya sehingga mencapai kepuasan masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Daerah, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai informasi dan masukan untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan umum oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang, khususnya Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan.
- b. Bagi Masyarakat, hasil penelitian dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan tersedianya pelayanan publik khususnya pelayanan administratif yang dapat digunakan untuk mempermudah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- c. Bagi peneliti, manfaat yang diperoleh adalah sebagai informasi dan bahan masukan tentang pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan administratif.

## E. Batasan Istilah

Untuk mempertegas ruang lingkup permasalahan, serta penelitian lebih terarah, maka istilah-istilah dalam judul penelitian ini perlu diberi batasan:

### 1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi

harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

## 2. Masyarakat

Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. (Koentjaraningrat, 2000:146)

Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung (Undang-Undang Pelayanan Publik).

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan masyarakat adalah setiap seseorang yang pernah menerima pelayanan publik di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang.

## 3. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang,

jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Pelayanan Publik).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuh kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan melayani beberapa pelayanan, yaitu: mengurus pembuatan KTP, AKTA Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Ijin Mendirikan Bangunan, dan keperluan masyarakat yang lainnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Deskripsi Teoretis

##### 1. Konsep Kepuasan Masyarakat

###### a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kata 'kepuasan' atau satisfaction berasal dari bahasa latin 'satis' (artinya cukup baik, memadai) dan 'facio' (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya memenuhi sesuatu (Tjiptono, 2000:89).

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas (Oliver dalam Supranto. 1997:233).

Kepuasan pelanggan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Kepmen PAN No. 25 tahun 2004).

Menurut Rangkuti kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah

pemakaian. Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan minimal mengacu pada:

- 1) Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam menggunakan produk itu.
- 1) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berdasarkan pengertian kepuasan pelanggan (masyarakat) di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) merupakan tingkat perasaan atau pendapat seseorang yang berupa rasa senang, kecewa, puas atau tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan harapannya.

#### **b. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Tujuan utama penyedia jasa adalah memberikan kepuasan kepada pelanggannya, meskipun demikian, tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Apalagi pelanggan yang dihadapi penyedia jasa pada saat ini adalah pelanggan yang semakin terdidik dan menyadari akan hak-haknya. Oleh karena itu walaupun tidak mudah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara total, tentu saja penyedia jasa harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh

penyedia jasa untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan adalah dengan cara mengadakan pengukuran terhadap indeks kepuasan pengguna jasa (masyarakat) yang dapat dijadikan pedoman bagi penyedia jasa untuk melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Indeks kepuasan masyarakat 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 No. 25 tahun 2004).

### **c. Indikator Kepuasan Masyarakat**

Indikator Kepuasan Masyarakat yang akan dijadikan instrument pengukuran berdasarkan Kep. MENPAN No.25 Tahun 2004 meliputi 14 indikator untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi keserhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### **d. Pengukuran Kepuasan**

Biasanya perusahaan melakukan beberapa pengukuran pada tingkat kepuasan konsumen yang bertujuan untuk mengetahui kemajuan perusahaan dalam kinerja dan pelayanan perusahaan. Menurut Kotler (Nasution, 2005:66) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

##### 1) Sistem keluhan dan sasaran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat yang strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.

## 2) *Ghost shopping*

*Ghost shopping* adalah metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan. *Ghost shopper* adalah pekerja/pegawai perusahaan yang ditujuk untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan perusahaan, baik di perusahaan yang bersangkutan maupun di perusahaan pesaing. Kemudian *ghost shopper* melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

## 3) Analisa Kehilangan Pelanggan

Analisa Kehilangan Pelanggan (*Lost customer analysis*) adalah metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti menggunakan produk atau yang telah beralih ke pemasok lain. Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan upaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

#### 4) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.

Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ Ungkapan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan di Administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
- 4) Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnyasetiap

elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*).

## 2. Definisi Desa

Desa menurut definisi “universal” adalah sebuah aglomerasi permukiman di area pedesaan. Di Indonesia istilah desa adalah pembagian wilayah administrative di bawah kecamatan, yang dipimpin oleh Kepala Desa. Menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa kesatuan masyarakat hukum yang dimiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan sendiri berarti kesatuan masyarakat hukum tersebut memiliki otonomi. Hanya otonomi berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat adalah otonomi yang telah dimiliki sejak dulu kala dan telah menjadi adat istiadat yang melekat dalam masyarakat desa yang bersangkutan. (Nurcholis, 2007:234).

Desa adalah unsur terendah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Sebagai unit yang paling lini berhadapan dengan masyarakat desa memiliki peran penting dalam penyelenggaraan urusan yang bersifat administratif maupun urusan berkaitan dengan pembangunan. Pemerintahan desa memiliki peran yang besar untuk menumbuhkan

partisipasi masyarakat dalam berbagai bidang pembangunan. Pemerintah desa adalah unsur penyelenggara pemerintah desa. Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Pemerintah desa mempunyai tugas pokok:

- a. Melaksanakan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat.
- b. Menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

Desa mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hakasal-usul, adat istiadat dan nilai-nilai sosial budaya masyarakat dan melaksanakan bagian-bagian dari suatu urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh pemerintahan kabupaten/kota. Kewenangan desa berdasarkan pasal 19 Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 sebagai berikut:

- a. Kewenangan berdasarkan hak asal usul
- b. Kewenangan lokal berskala desa
- c. Kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain kewenangan desa terdapat juga hak dan kewajiban desa menurut pasal 67 Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa memiliki hak sebagai berikut:

- a. Mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal-usul, adat istiadat dan nilai-nilai sosial budaya masyarakat
- b. Memilih kepala desa, menetapkan BPD dan perangkat desa lainnya
- c. Mengelola kelembagaan desa
- d. Mendapatkan sumber-sumber pendapatan desa.

Desa mempunyai kewajiban:

- a. Melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
- b. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
- c. Meningkatkan pelayanan dasar masyarakat.

### 3. Pelayanan Publik

Paradigma baru pelayanan publik (*New Public Services Paradigma*) lebih diarahkan pada "*democracy, pride and citizen*". Lebih lanjut dikatakan bahwa "*Public servants do not delever customer service, they delever democracy*". Oleh sebab itu nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar dalam penyelenggaraan administrasi publik. Standar Pelayanan Publik yang dikonstruksi lewat proses yang secara responsif melibatkan partisipasi masyarakat lokal, yang pada hakikatnya merupakan kontak pelayanan antara pemerintah daerah dan masyarakat setempat, akan lebih mampu mengatasi berbagai masalah resistensi di daerah daripada aturan-aturan serupa yang ditetapkan secara sentral, yang oleh sebab itu juga

perlu dipertimbangkan dengan sungguh-sungguh oleh para pejabat yang berwenang.

Sianipar 1998 (dalam Suratno 2012:10. Konsep Pelayanan Publik), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut Moenir 1998 (dalam Suratno. Konsep Pelayanan Publik) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Anonim 1993 (dalam Suratno. Konsep Pelayanan Publik) Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan Kottler 1998 (dalam Suratno. Konsep Pelayanan Publik) mengatakan bahwa jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berperan aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dan menurut Yoeti 2000 (dalam Suratno. Konsep Pelayanan Publik), mengemukakan bahwa pelayanan itu diberikan kepada dua macam pelanggan, yaitu internal customer (orang yang terlibat dalam proses produksi produk dan jasa yang kita hasilkan) dan external

customer (mereka yang berada di luar organisasi yang menerima barang atau jasa dari pemberi pelayanan).

Menurut Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedarmayanti 2004 (dalam Hardiyansyah 2011:11) lebih lanjut menegaskan, bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah : (1) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. (2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna. (3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam memberikan pelayanan harus bisa menempatkan pengguna layanan/customer sebagai pusat perhatian seperti tujuan dari konsep citizen charter. Pendekatan ini menawarkan banyak harapan terjadinya reformasi birokrasi publik, dimana birokrasi semakin dituntut untuk transparansi kepada pengguna layanan dan stakeholder lainnya seperti yang dikemukakan oleh Finkelstein (dalam, Slamet Rosyadi dkk,2008:27).

### a. Penyelenggara Pelayanan

Dalam memberi pelayanan kepada publik harus memahami konsep pelayanan prima. Konsep pelayanan prima dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Birokrasi penyedia pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima sebagaimana yang dimaksudkan dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel tersebut adalah :

- 1) Pemerintah yang bertugas melayani
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah
- 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
- 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- 5) *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standart dan asas pelayanan masyarakat
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban untuk :

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan

- 2) Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- 9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- 10) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
- 11) Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- 12) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah

13) Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut :

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta mudah dilaksanakan oleh para pengguna pelayanan.

2) Kejelasan

Kejelasan disini mencakup berbagai hal, termasuk diantaranya yaitu:

a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c) rincian biaya dalam pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan / kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan.

## 4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

## 5) Keamanan

Proses dan produk dalam pelayanan publik harus memberikan rasa aman serta kepastian hukum.

## 6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pentingnya suatu tanggungjawab aparat penyelenggara pelayanan public.

## 7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika dan SIM termasuk website instansi.

## 8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna pelayanan dan memanfaatkan teknologi telematika dalam memberikan pelayanan.

## 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan kepada para

pengguna pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan para pengguna.

#### 10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas sering diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dalam pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap pelayanan maka artinya pelayanan tersebut tidak berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan alat ukur apakah pemerintah telah melaksanakan tugasnya yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan masyarakat tersebut. Hal ini berarti pemerintah harus memenuhi harapan dan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah terdapat dimensi kualitas yang digunakan. Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:47) merumuskan indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Penampakan fisik (*tangible*), yakni terdiri atas fasilitas fisik, peralatan personil, dan komunikasi.
- 2) Reliabilitas (*reliabilities*), yakni terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) Responsivitas (*responsiveness*), yakni kemampuan untuk membantu konsumen sebagai tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- 4) Kompetensi (*competence*), yakni pengetahuan dan ketrampilan aparatur dalam memberikan layanan.
- 5) Kesopanan (*courtesy*), yakni sikap dan perilaku ramah dan tanggap terhadap keinginan pengguna pelayanan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) Kredibilitas (*credibility*), yakni sikap jujur dalam memberikan pelayanan untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) Keamanan (*security*), yakni jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari segala bahaya dan resiko.
- 8) Akses (*access*), yakni terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) Komunikasi (*communication*), yakni kemauan pemberi layanan untuk mendengar suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10) Pengertian (*understanding the customer*), yakni melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya menurut Kumorotomo (dalam Hardiyansyah, 2011:50) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas 4 dimensi, yaitu :

- 1) Efisiensi, meliputi keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- 2) Efektivitas, meliputi apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik itu tercapai. Hal tersebut berkaitan dengan misi, tujuan organisasi serta fungsi sebagai agen pembangunan.
- 3) Keadilan, meliputi distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
- 4) Daya tanggap, yakni daya tanggap terhadap terhadap kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:53) dimensi atau ukuran kualitas pelayanan diantaranya yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana prasarana.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### **c. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan menurut Permen PANRB Nomor 36 tahun 2012 adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan menurut LAN (LAN,2003) yaitu adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

“Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan

kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.” (Henry Mujianto.2010.Peningkatan kinerja pelayanan Publik, Jakarta. FT UI).

Standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian LAN RI (dalam Nina Rahmayanti,2010:90) sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

**4. Administratif Publik**

Administratif publik adalah bahwa setiap organ pemerintah, tanpa memandang tingkatannya, harus melayani urusan publik. Rakyat, sebagai pembayar pajak, mempunyai hak untuk mengetahui bagaimana uang negara dipergunakan. Karena itu pula, mereka berhak mengkritik perilaku pemerintah serta merasa berhak berpendapat terhadap keputusan yang tidak disetujuinya. (Pandji, 2008:48)

Orientasi pejabat pemerintah terhadap kepentingan publik adalah prinsip pokok dalam pemerintahan demokratis. Kesulitan yang dihadapi pemerintah adalah disatu pihak ia harus bekerja secara baik, tetapi di lain pihak ia harus meyakinkan publik bahwa segala sesuatunya telah diselenggarakan secara baik. Dengan kata lain, ada keperluan kompetensi dan eksposisi didalam penyelenggaraan pemerintahan. Tetapi cukup berat untuk mengombinasikan kedua aspek ini pada diri seorang. Inilah yang seringkali tidak dipahami oleh publik, karena mereka tidak tahu bahwa

dalam administrasi kepentingan, konflik, dan pelayanan publik. (Pandji, 2008:48)

Salah satu karakter struktural birokrasi adalah hubungan impersonal diantara para anggota birokrasi. Ciri ini erat hubungannya dengan orientasinya pada superioritas teknis. Hanya dengan kualifikasi demikianlah dapat terjadi pencapaian sasaran organisasi secara efisien dan rasional. Hal yang diperlukan kemudian adalah adanya standard efisiensi yang operasional dan rekrutmen berdasarkan kompetensi teknis. (Pandji, 2008:48)

Jika kita amati perkembangan administratif publik, tampaklah bahwa dibandingkan dengan kedua cabang pemerintahan yang lain (legislatif dan yudikatif), cabang eksekutif menunjukkan pertumbuhan yang paling mengesankan pada gilirannya juga mengembangkan kontrol terhadapnya semakin besar. Kontrol terhadapnya amat dilembagakan. Berbagai standard baku mengenai kelakuan pribadi, etika, dan profesi tersedia sebagai pedoman bagi pejabat publik. (Pandji, 2008:48)

Sebagai kelengkapan dari konsep kepentingan publik, penampilan pejabat publik dipandang amat dipengaruhi oleh proses sosialisasi, khususnya dalam bidang pendidikan dan pemikiran demokratik. Selaras dengan faham demokrasi, semakin tinggi kedudukan pejabat tinggi, semakin tinggi pula penghayatannya terhadap konsepsi kepentingan publik dan ide demokratik. Ini dibuktikan dengan kecenderungan dan kepekaanya

terhadap masalah-masalah social, seperti soal persamaan, pelayanan, dan tanggapan sosial. (Pandji, 2008:48)

Barangkali luasnya yang paling praktis terhadap birokrasi. Lembaga-lembaga yudikatif telah melakukan control secara tepat, tetapi kemampuannya terbatas. Melihat kenyataan ini, orang berpaling pada pelaksanaan teori demokrasi yang menyangkut konsep tanggung jawab dengan kepercayaan, bahwa pertama tema administrasi publik harus mempertanggungjawabkan dalam dirinya sendiri. Seperti halnya konsep kepentingan publik, maka konsep tanggungjawab amatlah elastis. (Pandji, 2008:48-49)

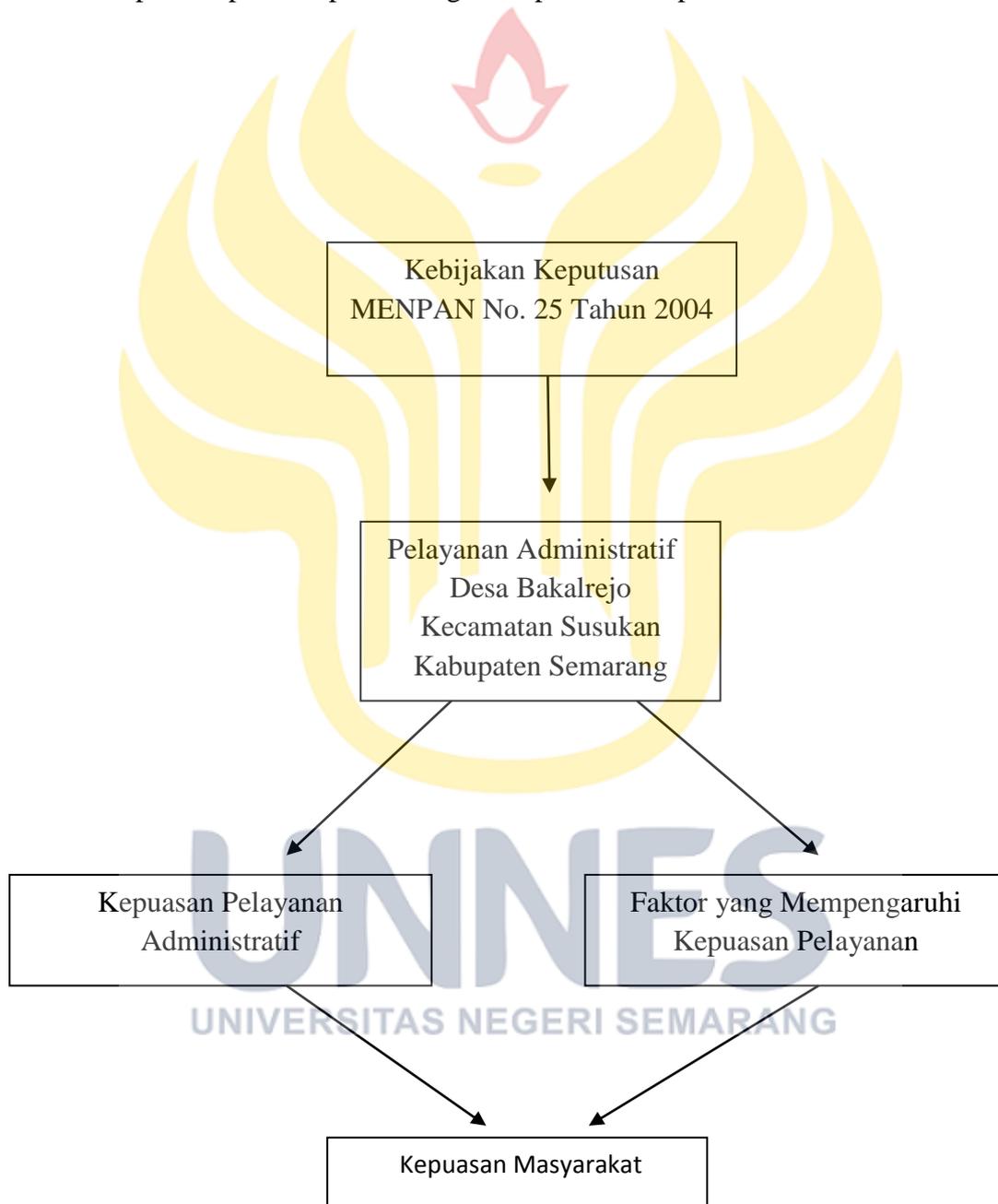
## **B. Kerangka Berpikir**

Dalam memberikan kepuasan masyarakat pada pelayanan administratif, pemerintah desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, namun tentu saja masyarakat akan memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan. Tanggapan puas atau ketidakpuasan akan diukur berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan hasilnya akan dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan tidak mengalami perubahan signifikan. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti.

Kebijakan pendayagunaan aparatur neegara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Pemerintah Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang harus mampu menampilkan kinerja yang optimal didalam menyelenggarakan kepuasan pelayanan administratif. Perlu penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan administratif. Prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi dapat diartikan sebagai pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada masyarakat. Dengan dilaksanakannya dengan baik prinsip-prinsip tersebut diharapkan kinerja pemerintah Desa Bakalrejo Kecamatan

Susukan Kabupaten Semarang dalam penyelenggaraan pelayanan administratif dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat selaku penerima produk layanan tersebut dan kepuasan masyarakat atas layanan dapat dicapai. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dan hasil penelitian yang sudah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya, amak dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administratif menunjukkan bahwa hasil dari 14 indikator pelayanan yang diteliti hasil konversi perhitungan dari seluruh indikator adalah 3,14 . Hal ini dibuktikan dari 14 indikator yang diukur secara keseluruhan memiliki kategori puas, diamana tingkat kepuasan paling rendah pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan dan kepastian biaya pelayanan dengan pencapaian presentase 73,66%, namun masih termasuk dalam kategori puas. Sedangkan indikator yang paling tinggi adalah pada indikator prosedur pelayanan dengan pencapaian presentase tertinggi 84,5% termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini memberikan gambaran bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori baik dengan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administratif di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang adalah (1) faktor sumber daya manusia dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, (2) faktor sarana dan prasarana dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, (3) faktor organisasi yang bertujuan untuk mengornasir fungsi pelayanan akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan, (4) masyarakat merupakan faktor eksternal yang ikut mempengaruhi baik buruknya suatu kualitas pelayanan.

## **B. Saran**

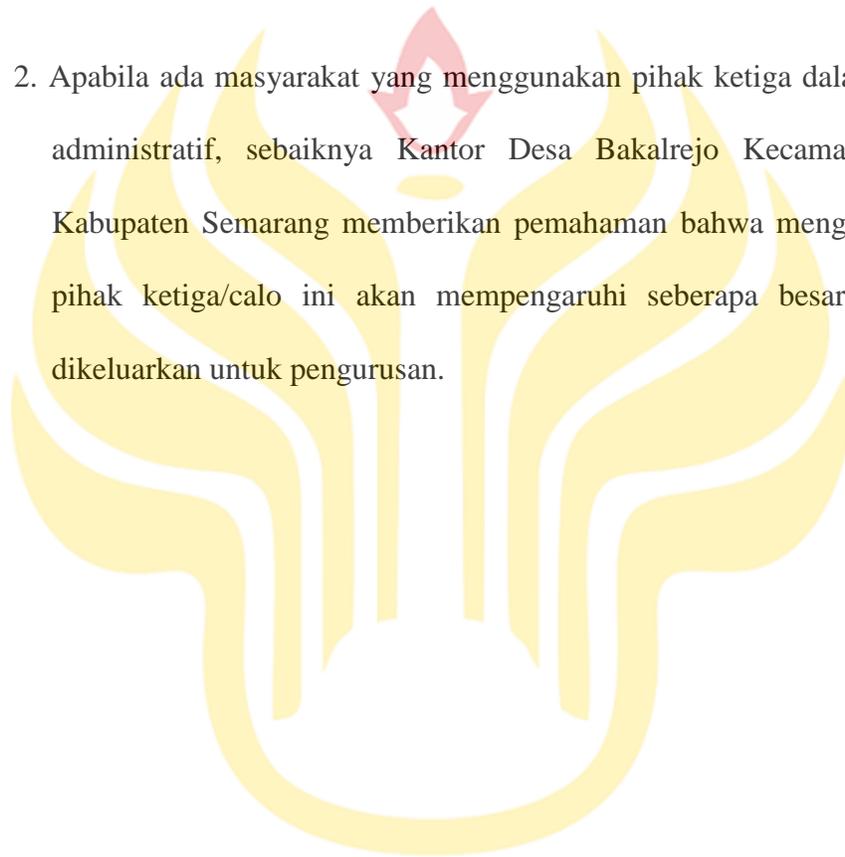
Setelah penulis mengadakan penelitian dan diperoleh hasil, maka saran yang diajukan yaitu masyarakat hendaknya melihat dan mencermati kandidat dalam kompetisi pilkada untuk lebih mengenal calon bupati dan wakil bupati sehingga dapat menentukan kriteria pemimpin yang memiliki kemampuan dan pengalaman dalam pemerintahan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat memberikan saran, antara lain :

1. Para pegawai disarankan terus meningkatkan kinerja agar selalu dapat memberikan pelayanan yang prima. Semua itu dilakukan agar kepuasan

masyarakat selalu terjaga dan terjalin kerjasama yang baik antara masyarakat dan pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik.

2. Apabila ada masyarakat yang menggunakan pihak ketiga dalam mengurus administratif, sebaiknya Kantor Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang memberikan pemahaman bahwa menggunakan jasa pihak ketiga/calor ini akan mempengaruhi seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk pengurusan.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Santosa, pandji. 2008. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Wasistiono,Sadu dan Irwan Tahir. 2014. *Administrasi Pemerintahan Desa*. Universitas Terbuka. Banten.
- Santoso, Agus. 2013. *Menyingkap Tabir Otonomi Daerah Di Indonesia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Setiyono, Budi. 2016. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administratif*. Penerbit Nuansa. Bandung
- J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineke Cipta
- Hanif, Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Rahamyanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arenawati. 2016. *Administratif Pemerintahan Daerah*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Handoyo, Eko. Aris Munandar dan Martien Herna Susanti. 2010. *Etika Politik dan Pembangunan*. Semarang: Widya Karya.
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moleong, Lexy J., 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mujianto, Henry. 2010. *Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta. FT UI.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supranto. 1997. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moleong, Lexy J., 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Mujiyanto, Henry. 2010. *Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta. FT UI.

Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supranto. 1997. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suratno. *Konsep Pelayanan Publik*. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kemenag Kab. Kepl. Sitaro.

Fandy, Tjiptono, 2000 *Manajemen jasa, Edisi Kedua And Offsek*, Yogyakarta.

#### **Jurnal:**

Afrial J, Eozy. Mei-Agust 2009. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 16. No. 2, hlm. 87-95*

Putri, Gedia Inanuelitha, dkk. *Upaya Badan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Gangguan*. Jurnal administrasi Publik (JAP), Vol 1, No. 2, hal. 206-212

Ahmada, Masitah, dkk. *Digital Library Service Quality Assesment Model*. Procedia – Social and Behavioral Science 129 (2014) 571 - 580

Nedeliaková, Eva, dkk. *Methodics of Identification Level of Service Quality in Railway Transport*. Procedia – Social and Behavioral Sciences 110 (2014), 320-329

Stellah I. Onyjiengo. “Effectivieness of Communication Media Used by the Public Relations Departement in Facilitating Effective Internal Public Relations at the

- Kerio Valley Development Authority in Kenya". *International Journal of Humanities and Social Science* . 4 (2014) 108-118
- Einasto, Olga. *E-service Quality Criteria in University Library: A Focus Group Study*. *Procedia – Social and Behavioral Science* 147 (2014) 561-566
- Dwimawanti, Ida Hayu. Januari 2004. *Kualitas Pelayanan Publik*. "Dialogue" JIAKP, Vol.1 , No. 1

**UNDANG-UNDANG:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.