

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAHAN DESA KEBAGUSAN KECAMATAN GEDONG TATAAN
KABUPATEN PESAWARAN**

(Skripsi)

Oleh

HASBULLAH



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2013**

ABSTRAK

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA KEBAGUSAN KECAMATAN GEDONG TATAAN KABUPATEN PESAWARAN

**Oleh
HASBULLAH**

Pelayanan publik merupakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan dan memuaskan orang lain yang dilayaninya. Aparat pemerintah desa melaksanakan pelayanan publik dalam kerangka otonomi desa, untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakat desa yang menerima layanan tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran?” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran.

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan mengambil sampel yaitu 98 orang masyarakat Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran. Pengumpulan data dilakukan dengan kuisisioner dan dokumentasi. Data selanjutnya dianalisis secara kuantitatif menggunakan rumus persentase dan interval.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran adalah cukup puas. Hal ini ditunjukkan oleh data dari sebanyak 98 responden: sebanyak 35 (35,71%) responden menyatakan bahwa pelayanan publik pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran adalah memuaskan, sebanyak 43 (43,88%) responden menyatakan bahwa pelayanan publik pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran adalah cukup memuaskan dan sebanyak 20 (20,41%) responden menyatakan bahwa pelayanan publik pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran adalah tidak memuaskan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

ABSTRACT

PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD GOVERNMENT PUBLIC SERVICE OF KEBAGUSAN VILLAGE GEDONG TATAAN DISTRICT PESAWARAN REGENCY

**By
HASBULLAH**

Government public services are performed by a person or group of people through the system, procedures and specific method in an effort to meet the interests and satisfy other people it serves. Village government officials carrying out government public services in terms of village autonomy, to meet and satisfy the needs of rural communities who receive the service.

Formulation of the problem in this research is: "How is people satisfaction on government public service of Kebagusan Village Gedong Tataan District Pesawaran Regency?". The purpose of this research is to describe people satisfaction on government public service of Kebagusan Village Gedong Tataan District Pesawaran Regency.

Type used in this research is descriptive quantitative, by taking a sample of 98 people of Kebagusan Village Gedong Tataan District Pesawaran Regency. The data was collected by questionnaire and documentation. The data were then analyzed quantitatively using the formula percentages and intervals.

The results of this research show that people's satisfaction toward government public service of Kebagusan Village Gedong Tataan District Pesawaran Regency was quite satisfied. This is shown by the data from as many as 98 respondents: as many as 35 (35.71%) of respondents said that government public service of Kebagusan Village Gedong Tataan District Pesawaran Regency is satisfactory, 43 (43.88%) of respondents said that government public service of Kebagusan Village Gedong Tataan District Pesawaran Regency is quite satisfactory and as many as 20 (20.41%) of respondents said that government public service of Kebagusan Village Gedong Tataan District Pesawaran Regency district is not satisfactory.

Keyword: People's Satisfaction, Public Service