

## V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Identitas Responden

Responden penelitian ini adalah masyarakat di Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran yang berjumlah 98 orang. Selanjutnya untuk mengetahui secara lebih jelas tentang responden, berikut akan dideskripsikan identitas responden menurut jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

#### 1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Untuk mengetahui identitas responden menurut jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	67	68,37
Perempuan	31	31,63
<b>Jumlah</b>	98	100,00

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 75 (78,57%) responden berjenis kelamin laki-laki dan 23 (21,43%) responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

## 2. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Untuk mengetahui identitas responden menurut kelompok umur, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
> 46 tahun	14	8.57
37-46 tahun	20	21.43
27-36 tahun	47	52.86
17-26 tahun	17	17.14
<b>Jumlah</b>	98	100,00

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 14 (8,57%) responden berusia lebih dari 46 tahun, sebanyak 20 (21,43%) responden berusia antara 37-46 tahun, sebanyak 47 (52,86%) responden berusia antara 27-36 tahun dan sebanyak 17 (17,14%) responden berusia antara 17-26 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 27-36 tahun.

## 3. Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui identitas responden menurut tingkat pendidikan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Lulusan SMP/ sederajat	36	37.14
Lulusan SMA/ sederajat	43	47.14
Lulusan perguruan tinggi	19	15.71
<b>Jumlah</b>	<b>98</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 36 (37,14%) responden adalah lulusan SMP/ sederajat, sebanyak 43 (47,14%) responden adalah lulusan SMA/ sederajat dan sebanyak 19 (15,71%) responden adalah lulusan perguruan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian telah menyelesaikan pendidikan sampai jenjang pendidikan menengah atas.

#### 4. Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Untuk mengetahui identitas responden menurut pekerjaan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Identitas Responden Menurut Pekerjaan

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
PNS	11	8.57
Pegawai Swasta	10	7.14
Petani	43	54.29
Wiraswasta	22	24.29
Ibu Rumah Tangga	12	5.71
<b>Jumlah</b>	<b>98</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 11 (8,57%) responden bekerja sebagai PNS, sebanyak 10 (7,14%) responden bekerja sebagai pegawai swasta, sebanyak 43 (54,29%) responden bekerja sebagai petani, sebanyak 22 (24,29%) responden bekerja sebagai wiraswasta dan sebanyak 12 (5,71%) responden bekerja sebagai ibu rumah tangga. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian bekerja sebagai petani atau bekerja menggarap lahan pertanian.

## **B. Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan**

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah respon yang diberikan masyarakat terhadap kinerja organisasi publik yaitu Pemerintah Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kepuasan terhadap kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan keramahan serta kenyamanan pelayanan publik.

### **1. Kepuasan masyarakat terhadap Kesederhanaan Pelayanan Publik**

Kepuasan masyarakat terhadap kesederhanaan pelayanan publik dalam hal ini meliputi tanggapan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dimengerti serta mudah dilaksanakan.

**a. Kesederhanaan Prosedur Pengurusan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap kesederhanaan prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Kepuasan Terhadap Kesederhanaan Prosedur Pengurusan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan

Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Total Skor	Persentase
Memuaskan	3	70	210	71,43
Cukup Memuaskan	2	22	44	22,45
Tidak Memuaskan	1	6	6	6,12
<b>Jumlah</b>		98	260	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,7 (Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 70 (71,43%) responden menyatakan puas terhadap kesederhanaan prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, sebanyak 22 (22,45%) responden menyatakan cukup puas terhadap kesederhanaan prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan 6 (6,12%) responden menyatakan tidak puas terhadap kesederhanaan prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,7 (mendekati 3), yang menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap kesederhanaan prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Prosedur pelayanan pengurusan surat menyurat yang diberlakukan oleh aparat Pemerintah Desa adalah mengisi formulir, membawa pengantar dari Ketua RT, mengharuskan membawa foto, membawa fotokopi Kartu Keluarga dan KTP serta berbagai syarat lainnya. Apabila semua syarat yang diajukan tersebut Aparat Pemerintah Desa akan meminta warga untuk melengkapinya terlebih dahulu. Aparat Pemerintah Desa dapat memberi pelayanan tanpa kesalahan atau kekurangan ketika mengurus surat menyurat atau administrasi kependudukan. Maknanya adalah Aparat Pemerintah Desa dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan harapan masyarakat, sehingga masyarakat menilai bahwa tingkat penyelesaian pekerjaan oleh Aparat Pemerintah Desa adalah baik.

Masyarakat juga mempercayai bahwa Aparat Pemerintah Desa dapat memberikan pelayanan secara profesional. Aparat Pemerintah Desa mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan dan pembuatan surat menyurat atau administrasi lain. Aparat Pemerintah Desa tidak mengulur-ulur waktu dan mempersulit prosedur pelayanan berbagai keperluan dan urusan masyarakat.

**b. Prosedur Pengurusan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Kepuasan Terhadap Prosedur Pengurusan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	49	147	50,00
Cukup Memuaskan	2	38	76	38,78
Tidak Memuaskan	1	11	11	11,22
<b>Jumlah</b>		98	234	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,4 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 49 (50,00%) responden menyatakan puas terhadap prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, sebanyak 38 (38,78%) responden menyatakan cukup puas terhadap prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 11 (11,22%) responden menyatakan tidak puas terhadap prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,4 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Hal di atas menunjukkan bahwa proses pengurusan surat menyurat dan administrasi yang cepat mengandung makna bahwa Aparat Pemerintah Desa tidak mempersulit masyarakat yang mengurus berbagai keperluan surat menyurat dan administrasi lainnya di kantor. Aparat Pemerintah Desa tidak mempersulit persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat dalam mengisi formulir, mengurus pengantar dari Ketua RT dan persyaratan lainnya.

Aparat Pemerintah Desa tidak mengulur-ulur waktu pelayanan, masuk kantor sesuai dengan jadwal. Hal ini sesuai dengan keinginan masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang cepat dan mudah, sehingga berbagai urusan yang dilakukan warga dapat terselesaikan dengan cepat.

## 2. Kepuasan masyarakat terhadap Kejelasan Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat terhadap kejelasan pelayanan publik dalam hal ini merupakan tanggapan masyarakat terhadap kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik serta rincian biaya pelayanan publik

### a. Kejelasan Persyaratan Teknis dalam Mengurus Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap kejelasan persyaratan teknis dalam mengurus surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Kepuasan Terhadap Kejelasan Persyaratan Teknis dalam Mengurus Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan

Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Total Skor	Persentase
Memuaskan	3	66	198	67,35
Cukup Memuaskan	2	22	44	22,45
Tidak Memuaskan	1	10	10	10,20
<b>Jumlah</b>		98	252	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,6 (Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012



Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 66 (67,35%) responden menyatakan puas terhadap kejelasan persyaratan teknis dalam mengurus surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, sebanyak 22 (22,45%) responden menyatakan cukup puas terhadap kejelasan persyaratan teknis dalam mengurus surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 10(10,20%) responden menyatakan tidak puas terhadap kejelasan persyaratan teknis dalam mengurus surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,6 (mendekati 3), yang menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap kejelasan persyaratan teknis dalam mengurus surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Hal di atas menunjukkan bahwa aparat Desa Kebagusan memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat (seperti persyaratan dan prosedur) ketika mengurus surat menyurat atau administrasi kependudukan. Pemberian informasi tersebut menunjukkan bahwa Aparat Pemerintah Desa menerapkan prinsip keterbukaan untuk menumbuhkan iklim yang kondusif bagi terlaksananya transparansi dan informasi yang benar kepada masyarakat. Aparat Pemerintah Desa juga menerapkan prinsip akuntabilitas dilaksanakan dengan mengupayakan prosedur dan mekanisme kerja yang jelas, tepat dan benar, yang diatur dalam perundang-undangan, dengan mengutamakan

pelayanan masyarakat, mempertanggung jawabkan hasil kerja, terutama yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat umum.

**b. Rincian Biaya dalam Pengurusan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap rincian biaya dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Kepuasan Terhadap Rincian Biaya dalam Pengurusan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	37	111	37,76
Cukup Memuaskan	2	43	86	43,88
Tidak Memuaskan	1	18	18	18,37
<b>Jumlah</b>		98	215	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>		2,2 (Cukup Memuaskan)		

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 37 (37,76%) responden menyatakan puas terhadap rincian biaya dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, sebanyak 43 (43,88%) responden menyatakan cukup puas terhadap rincian biaya dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 18 (18,37%) responden menyatakan tidak puas terhadap rincian biaya dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,2 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap rincian biaya dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Terdapat papan informasi mengenai biaya, waktu dan prosedur surat menyurat atau administrasi kependudukan pada Kantor Pemerintah Desa Kebagusan.

Kejelasan papan informasi pelayanan merupakan wujud dari keterbukaan dan transparansi aparat dalam memberikan pelayanan, sebab pada papan informasi tersebut dicantumkan besarnya biaya dan prosedur pelayanan kepada publik. Papan informasi pelayanan juga menjadi acuan bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan terhadap jenis layanan yang diminta.

Biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam mengurus surat menyurat adalah wajar seperti penetapan biaya pembuatan KTP, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Jalan, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Belum Menikah dan berbagai surat lainnya, yang biaya cenderung ditetapkan sepihak oleh Sekretaris Desa tanpa mengindahkan dan tanpa memperhatikan asas transparansi keuangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **3. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepastian Waktu dalam Pelayanan Publik**

Kepuasan masyarakat terhadap kepastian waktu pelayanan publik dalam hal ini meliputi tanggapan masyarakat terhadap kepastian waktu penyelesaian dalam pelayanan publik harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

**a. Kepastian Waktu dalam Proses Pembuatan dan Penyelesaian Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15. Kepuasan Terhadap Kepastian Waktu dalam Proses Pembuatan dan Penyelesaian Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan

Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Total Skor	Persentase
Memuaskan	3	59	177	60,20
Cukup Memuaskan	2	27	54	27,55
Tidak Memuaskan	1	12	12	12,24
<b>Jumlah</b>		98	243	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,5 (Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 59 (60,20%) responden menyatakan puas terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, sebanyak 27 (27,55%) responden menyatakan cukup puas terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 12 (12,24%) responden menyatakan tidak puas terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,5 (mendekati 3), yang menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Ketepatan waktu pelayanan oleh Aparat Pemerintah Desa diberikan kepada masyarakat ketika mengurus surat menyurat atau keperluan administrasi lain, sebagai contoh untuk membuat surat pengantar membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) atau Surat Pengantar Nikah (NA) yang hanya membutuhkan waktu lebih kurang 10 menit, karena blanko berbagai surat tersebut telah ada di Kantor Desa, hanya tinggal mengisi, menanda tangani dan membubuhkan stempel. Demikian pula halnya dengan keperluan administrasi lain seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Pengantar Jalan, Surat Keterangan Tidak Mampu dan sebagainya.

**b. Kepastian Waktu dalam Proses Pembuatan dan Penyelesaian Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 16. Kepuasan Terhadap Kepastian Waktu dalam Proses Pembuatan dan Penyelesaian Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan

Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Total Skor	Persentase
Memuaskan	3	55	165	56,12
Cukup Memuaskan	2	34	68	34,69
Tidak Memuaskan	1	9	9	9,18
<b>Jumlah</b>		98	242	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,5 (Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 55 (56,12%) responden menyatakan puas terhadap kepastian waktu dalam

proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, sebanyak 34 (34,69%) responden menyatakan cukup puas terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 9 (9,18%) responden menyatakan tidak puas terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,5 (mendekati 3), yang menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dapat memberikan pelayanan secara profesional. Aparat Pemerintah Desa mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan dan pembuatan surat menyurat atau administrasi lain. Aparat Pemerintah Desa tidak mengulur-ulur waktu dan mempersulit prosedur pelayanan berbagai keperluan dan urusan masyarakat.

#### **4. Kepuasan Masyarakat Terhadap Akurasi Pelayanan Publik**

Kepuasan masyarakat terhadap akurasi pelayanan publik dalam hal ini meliputi tanggapan masyarakat terhadap produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

**a. Ketepatan Atau Kebenaran Hasil Pembuatan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 17. Kepuasan Terhadap Ketepatan Atau Kebenaran Hasil Pembuatan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	29	87	29,59
Cukup Memuaskan	2	54	108	55,10
Tidak Memuaskan	1	15	15	15,31
<b>Jumlah</b>		98	210	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,1 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 29 (29,59%) responden menyatakan puas terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, sebanyak 54 (55,10%) responden menyatakan cukup puas terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 15 (15,31%) responden menyatakan tidak puas terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,1 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan. Ketepatan tersebut menunjukkan bahwa aparat Pemerintah Desa Kebagusan hal ini tidak melakukan kesalahan pengetikan atau pengisian formulir surat menyurat, seperti kesalahan penulisan nama, umur, pekerjaan yang tidak sesuai dengan formulir yang telah diisi oleh warga yang mengurus berbagai keperluan surat menyurat.

Proses pengurusan surat menyurat dan administrasi yang cepat mengandung makna bahwa Aparat Pemerintah Desa tidak mempersulit masyarakat yang mengurus berbagai keperluan surat menyurat dan administrasi lainnya di kantor. Aparat Pemerintah Desa tidak mempersulit persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat dalam mengisi formulir, mengurus pengantar dari Ketua RT dan persyaratan lainnya. Aparat Pemerintah Desa tidak mengulur-ulur waktu pelayanan, masuk kantor sesuai dengan jadwal. Hal ini sesuai dengan keinginan masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang cepat dan mudah, sehingga berbagai urusan yang dilakukan warga dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat.

**b. Ketepatan Atau Kebenaran Hasil Pembuatan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 18. Kepuasan Terhadap Ketepatan Atau Kebenaran Hasil Pembuatan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	37	111	37,76
Cukup Memuaskan	2	47	94	47,96
Tidak Memuaskan	1	14	14	14,29
<b>Jumlah</b>		98	219	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,2 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 37 (37,76%) responden menyatakan puas terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, sebanyak 47 (47,96%) responden menyatakan cukup puas terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 14 (14,29%) responden menyatakan tidak puas terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,2 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan. Aparat Desa Kebagusan dapat menyelesaikan hasil pekerjaan secara tepat, dalam arti tidak ada kesalahan identitas masyarakat atau substansi isi surat yang ditulis di dalam surat atau administrasi kependudukan tersebut.

## 5. Kepuasan masyarakat terhadap Keamanan dalam Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat terhadap keamanan pelayanan publik dalam hal ini meliputi tanggapan masyarakat terhadap proses dan produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

### a. Keamanan dalam Pengurusan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu Dapat Memberikan Kepastian Hukum

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap keamanan dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan kepastian hukum, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 19. Kepuasan Terhadap Keamanan dalam Pengurusan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan Berupa Memberikan Kepastian Hukum

Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Total Skor	Persentase
Memuaskan	3	61	183	62,24
Cukup Memuaskan	2	31	62	31,63
Tidak Memuaskan	1	6	6	6,12
<b>Jumlah</b>		98	251	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,6 (Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 61 (62,24%) responden menyatakan puas terhadap keamanan dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan kepastian hukum, sebanyak 31 (31,63%) responden menyatakan cukup puas terhadap keamanan dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan kepastian hukum dan sebanyak 6 (6,12%) responden menyatakan tidak puas terhadap keamanan dalam Pengurusan surat menyurat

atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan kepastian hukum.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,6 (mendekati 3), yang menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap keamanan dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan kepastian hukum.

Kepuasan tersebut menunjukkan bahwa Aparat Pemerintah Desa dapat menyelenggarakan pemerintahan Desa yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan surat menyurat yang dibutuhkan warga seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Pengantar Menikah, Surat Pengantar Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Domisili, Sertifikasi Tanah dan Bangunan. Pelayanan bagi warga dalam bentuk bantuan dilaksanakan dengan menyalurkan Bantuan Langsung Tunai kepada keluarga miskin bersama pihak terkait, penyaluran beras miskin, pendataan masyarakat miskin penerima Jaminan Kesehatan Masyarakat. Sementara itu pelibatan warga dalam setiap kebijakan Desa dilakukan dengan mengundang warga dalam berbagai rapat untuk menetapkan kebijakan dan pembangunan, seperti untuk pembangunan jalan, perbaikan sarana peribadatan dan perbaikan sarana sosial.

**b. Keamanan dalam Pengurusan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu Dapat Memberikan Ketenangan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap keamanan dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan ketenangan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20. Kepuasan Terhadap Keamanan dalam Pengurusan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan Berupa Ketenangan

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	51	153	52,04
Cukup Memuaskan	2	38	76	38,78
Tidak Memuaskan	1	9	9	9,18
<b>Jumlah</b>		98	238	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,4 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 51 (52,04%) responden menyatakan puas terhadap keamanan dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan ketenangan, sebanyak 38 (38,78%) responden menyatakan cukup puas terhadap keamanan dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan ketenangan dan sebanyak 9 (9,18%) responden menyatakan tidak puas terhadap keamanan dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan ketenangan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,4 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap keamanan dalam Pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan ketenangan.

Hal di atas mengandung makna bahwa Pemerintah Desa Kebagusan adalah lembaga yang profesional dirasakan masyarakat yang mengurus keperluan surat menyurat atau administrasi lainnya, Aparat Pemerintah Desa selalu ada di kantor sesuai dengan jam kerja. Dengan demikian maka masyarakat menyatakan bahwa Pemerintah Desa merupakan lembaga yang profesional dalam memberikan pelayanan yang dapat menenangkan warga yang dilayaninya tersebut.

#### **6. Kepuasan masyarakat terhadap Tanggung Jawab dalam Pelayanan Publik**

Kepuasan masyarakat terhadap tanggung jawab pelayanan publik dalam hal ini meliputi tanggapan masyarakat terhadap tanggung jawab proses dan produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

##### **a. Tanggungjawab Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam Memberikan Pelayanan Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap tanggungjawab Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan surat menyurat atau Administrasi kependudukan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 21. Kepuasan Terhadap Tanggungjawab Aparat Pemerintah Desa  
Kebagusan dalam Memberikan Pelayanan Surat Menyurat atau  
Administrasi Kependudukan

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	44	132	44,90
Cukup Memuaskan	2	42	84	42,86
Tidak Memuaskan	1	12	12	12,24
<b>Jumlah</b>		98	228	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,3 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 44 (44,90%) responden menyatakan puas terhadap tanggungjawab Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan surat menyurat atau Administrasi kependudukan, sebanyak 42 (42,86%) responden menyatakan cukup puas terhadap tanggungjawab Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan surat menyurat atau Administrasi kependudukan dan sebanyak 12 (12,24%) responden menyatakan tidak puas terhadap tanggungjawab Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan surat menyurat atau Administrasi kependudukan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,3 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap tanggungjawab Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan surat menyurat atau Administrasi kependudukan.

Tanggungjawab tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan Aparat Pemerintah Desa yang terampil tersebut dirasakan masyarakat pada cepatnya waktu pengurusan dan pembuatan surat menyurat atau administrasi lain oleh Aparat

Pemerintah Desa. Masyarakat menilai bahwa Aparat Pemerintah Desa tidak mengulur-ulur waktu dan mempersulit prosedur pelayanan berbagai keperluan dan urusan masyarakat. Selain itu aparat juga bersedia menyampaikan berbagai informasi pelayanan di antaranya mengenai layanan surat menyurat atau administrasi kependudukan yang baik tersebut menunjukkan bahwa bahwa Aparat Pemerintah Desa mampu memberikan pelayanan secara baik dan dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang berbagai hal yang berkaitan dengan kebijakan desa, seperti Program Sertifikat Masyarakat Swadaya (SMS) atau Prona (Program Nasional) pembuatan sertifikat bumi dan bangunan massal. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat menilai bahwa Aparat Pemerintah Desa memiliki pengetahuan yang baik dalam bidang pelayanan.

**b. Profesionalisme Kerja Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam Memberikan Pelayanan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap profesionalisme kerja Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 22. Kepuasan Terhadap Profesionalisme Kerja Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam Memberikan Pelayanan

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	70	210	71,43
Cukup Memuaskan	2	22	44	22,45
Tidak Memuaskan	1	6	6	6,12
<b>Jumlah</b>		98	260	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,7 (Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 70 (71,43%) responden menyatakan puas terhadap profesionalisme kerja Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 22 (22,45%) responden menyatakan cukup puas terhadap profesionalisme kerja Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan dan sebanyak 6 (6,12%) responden menyatakan tidak puas terhadap profesionalisme kerja Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,7 (mendekati 3), yang menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap profesionalisme kerja Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan.

Profesionalisme kerja Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan tersebut disertai dengan kesopanan dan keramahan Aparat Pemerintah Desa dirasakan warga yang mengurus surat menyurat atau keperluan kepada Aparat Pemerintah Desa, dalam hal ini Aparat Pemerintah Desa seperti secara bertanggung jawab dalam mengerjakan tugasnya melayani masyarakat dan sopan dalam berperilaku serta ramah dalam hal berbicara kepada masyarakat yang datang untuk membuat surat menyurat atau keperluan administrasi lainnya. Perhatian yang diberikan Aparat Pemerintah Desa kepada masyarakat tersebut ditunjukkan oleh adanya upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menuju ke arah yang lebih baik, misalnya datang ke kantor lebih awal dan pulang ke rumah sesuai dengan



jadwal yang ditentukan, menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat dan efisien serta mempermudah prosedur pelayanan kepada masyarakat.

## **7. Kepuasan masyarakat terhadap Kelengkapan Sarana dalam Pelayanan Publik**

Kepuasan masyarakat terhadap kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik dalam hal ini meliputi tanggapan masyarakat terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan publik.

### **a. Suasana Kebersihan dan Kebersihan Ruangan Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap suasana kebersihan dan kebersihan ruangan Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 23. Kepuasan Terhadap Suasana Kebersihan dan Kebersihan Ruangan Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	38	114	38,78
Cukup Memuaskan	2	43	86	43,88
Tidak Memuaskan	1	17	17	17,35
<b>Jumlah</b>		98	217	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,2 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 38 (38,78%) responden menyatakan puas terhadap suasana kebersihan dan kebersihan ruangan Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan, sebanyak 43 (43,88%) responden menyatakan cukup puas terhadap suasana kebersihan dan kebersihan ruangan Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan dan sebanyak 17

(17,35%) responden menyatakan tidak puas terhadap suasana kebersihan dan kebersihan ruangan Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,2 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap suasana kebersihan dan kebersihan ruangan Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan.

Hal di atas menunjukkan bahwa ruangan Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan selalu terjaga kebersihan dan kerapihannya tersebut merupakan wujud komitmen aparat dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, sehingga dengan kebersihan dan kerapihan maka masyarakat akan merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan dari Aparat Pemerintah Desa Kebagusan.

**b. Ketersediaan Ruang Tunggu Bagi Masyarakat yang Mengurus Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap ketersediaan ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 24. Kepuasan Terhadap Ketersediaan Ruang Tunggu Bagi Masyarakat yang Mengurus Surat Menyurat atau Administrasi Kependudukan di Desa Kebagusan

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	54	162	55,10
Cukup Memuaskan	2	33	66	33,67
Tidak Memuaskan	1	11	11	11,22
<b>Jumlah</b>		98	239	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,4 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 54 (55,10%) responden menyatakan puas terhadap ketersediaan ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, sebanyak 33 (33,67%) responden menyatakan cukup puas terhadap ketersediaan ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 11 (11,22%) responden menyatakan tidak puas terhadap ketersediaan ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,4 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap ketersediaan ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus surat menyurat atau Administrasi kependudukan. Keberadaan ruang tunggu ini sangat mendukung pelayanan Aparat Pemerintah Desa yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat adalah pelayanan yang cepat, rapih dan baik. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat juga dilakukan dengan datang ke kantor sesuai dengan jadwal yang ditentukan, menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan efisien serta mempermudah prosedur pelayanan kepada masyarakat.

#### **8. Kepuasan masyarakat terhadap Kemudahan Akses dalam Pelayanan Publik**

Kepuasan masyarakat terhadap kemudahan akses pelayanan publik dalam hal ini meliputi tanggapan masyarakat terhadap tempat dan lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.

**a. Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan dari Aparat Pemerintah Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari Aparat Pemerintah Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 25. Kepuasan Terhadap Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan dari Aparat Pemerintah Desa Kebagusan

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	45	135	45,92
Cukup Memuaskan	2	32	64	32,65
Tidak Memuaskan	1	21	21	21,43
<b>Jumlah</b>		98	220	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,2 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 45 (45,92%) responden menyatakan puas terhadap kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari Aparat Pemerintah Desa Kebagusan, sebanyak 32 (32,65%) responden menyatakan cukup puas terhadap kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dan sebanyak 21 (21,43%) responden menyatakan tidak puas terhadap kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari Aparat Pemerintah Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,2 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari Aparat Pemerintah Desa Kebagusan.

Kemudahan akses ini juga ditunjukkan oleh Lokasi Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah. Artinya

masyarakat dengan mudah dapat menjangkau lokasi Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan tanpa harus mengeluarkan biaya untuk transportasi, sebab dapat ditempuh dengan berjalan kaki, bersepeda, atau naik sepeda motor.

**b. Kemudahan dalam Menemui Aparat Pemerintah Desa Kebagusan untuk Mengurus Surat Menyurat dan Administrasi Lainnya**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap kemudahan dalam menemui Aparat Pemerintah Desa Kebagusan untuk mengurus surat menyurat dan administrasi lainnya, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 26. Kepuasan Terhadap Kemudahan dalam Menemui Aparat Pemerintah Desa Kebagusan untuk Mengurus Surat Menyurat dan Administrasi Lainnya

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	38	114	38,78
Cukup Memuaskan	2	47	94	47,96
Tidak Memuaskan	1	13	13	13,27
<b>Jumlah</b>		98	221	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,3 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 38 (38,78%) responden menyatakan puas terhadap kemudahan dalam menemui Aparat Pemerintah Desa Kebagusan untuk mengurus surat menyurat dan administrasi lainnya, sebanyak 47 (47,96%) responden menyatakan cukup puas terhadap kemudahan dalam menemui Aparat Pemerintah Desa Kebagusan untuk mengurus surat menyurat dan administrasi lainnya dan sebanyak 13 (13,27%) responden menyatakan tidak puas terhadap kemudahan dalam menemui Aparat Pemerintah Desa Kebagusan untuk mengurus surat menyurat dan administrasi lainnya.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,3 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap kemudahan dalam menemui Aparat Pemerintah Desa Kebagusan untuk mengurus surat menyurat dan administrasi lainnya.

Hal di atas menunjukkan bahwa Aparat Pemerintah Desa Kebagusan mudah ditemui masyarakat yang akan mengurus surat menyurat dan administrasi lainnya. Aparat Pemerintah Desa tidak lebih mendahulukan masyarakat dari kalangan mampu dari pada yang tidak mampu, tidak membeda-bedakan cara pelayanan, dengan lebih mengutamakan dan mementingkan kelompok masyarakat tertentu, sehingga sebagian masyarakat menilai bahwa Aparat Pemerintah Desa adil dalam memberikan pelayanan. Perhatian yang diberikan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan kepada masyarakat tersebut ditunjukkan oleh adanya upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menuju ke arah yang lebih baik, misalnya datang ke kantor lebih awal dan pulang ke rumah sesuai dengan jadwal yang ditentukan, menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat dan efisien serta mempermudah prosedur pelayanan kepada masyarakat.

#### **9. Kepuasan masyarakat terhadap Kedisiplinan dan Keramahan Pelayanan Publik**

Kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan dan keramahan pelayanan publik dalam hal ini meliputi tanggapan masyarakat terhadap pemberian pelayanan oleh petugas yang sopan, santun, ramah dan melakukan pelayanan dengan ikhlas.

**a. Kedisiplinan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam Memberikan Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap kedisiplinan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 27. Kepuasan Terhadap Kedisiplinan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam Memberikan Pelayanan Publik

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	55	165	56,12
Cukup Memuaskan	2	29	58	29,59
Tidak Memuaskan	1	14	14	14,29
<b>Jumlah</b>		98	237	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,4 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 55 (56,12%) responden menyatakan puas terhadap kedisiplinan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik, sebanyak 29 (29,59%) responden menyatakan cukup puas terhadap kedisiplinan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik dan sebanyak 14 (14,29%) responden menyatakan tidak puas terhadap kedisiplinan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,4 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap kedisiplinan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik.

Kebutuhan masyarakat ketika mengurus surat menyurat atau administrasi kependudukan tersebut disertai dengan adanya Kedisiplinan Aparat Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan terlihat dari waktu pelayanan yang efisien, tidak mengulur-ulur waktu pelayanan, jadwal masuk kantor yang jelas dan prosedur pelayanan serta persyaratan mudah. Warga mengharapkan pelayanan yang cepat dan mudah, sehingga berbagai urusan yang dilakukan warga dapat terselesaikan dengan cepat.

**b. Keramahan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam Memberikan Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap keramahan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 28. Kepuasan Terhadap Keramahan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam Memberikan Pelayanan Publik

Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Total Skor	Persentase
Memuaskan	3	47	141	47,96
Cukup Memuaskan	2	43	86	43,88
Tidak Memuaskan	1	8	8	8,16
<b>Jumlah</b>		98	235	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,4 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 47 (47,96%) responden menyatakan puas terhadap keramahan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik, sebanyak 43 (43, 88%) responden menyatakan cukup puas terhadap keramahan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik dan



sebanyak 8 (8,16%) responden menyatakan tidak puas terhadap keramahan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,4 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap keramahan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik.

Kesopanan dan keramahan Aparat Pemerintah Desa dirasakan warga yang mengurus surat menyurat atau keperluan kepada Aparat Pemerintah Desa, dalam hal ini Aparat Pemerintah Desa seperti secara bertanggung jawab dalam mengerjakan tugasnya melayani masyarakat dan sopan dalam berperilaku serta ramah dalam hal berbicara kepada masyarakat yang datang untuk membuat surat menyurat atau keperluan administrasi lainnya.

#### **10. Kepuasan masyarakat terhadap Kenyamanan dalam Pelayanan Publik**

Kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan pelayanan publik dalam hal ini meliputi tanggapan masyarakat terhadap lingkungan tempat pelayanan yang tertib, bersih dan terdapat ruang tunggu.

##### **a. Kenyamanan yang Diberikan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan Ketika Memperoleh Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap kenyamanan yang diberikan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan ketika memperoleh pelayanan publik, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 29. Kepuasan Terhadap Kenyamanan yang Diberikan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan Ketika Memperoleh Pelayanan Publik

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	53	159	54,08
Cukup Memuaskan	2	35	70	35,71
Tidak Memuaskan	1	10	10	10,20
<b>Jumlah</b>		98	239	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,4 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 53 (54,04%) responden menyatakan puas terhadap kenyamanan yang diberikan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan ketika memperoleh pelayanan publik, sebanyak 35 (35,71%) responden menyatakan cukup puas terhadap kenyamanan yang diberikan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan ketika memperoleh pelayanan publik dan sebanyak 10 (10,20%) responden menyatakan tidak puas terhadap kenyamanan yang diberikan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan ketika memperoleh pelayanan publik. Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,4 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap kenyamanan yang diberikan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan ketika memperoleh pelayanan publik.

Pelayanan Aparat Pemerintah Desa yang nyaman tersebut dirasakan masyarakat pada cepatnya waktu pengurusan dan pembuatan surat menyurat atau administrasi lain oleh Aparat Pemerintah Desa. Masyarakat menilai bahwa Aparat Pemerintah Desa tidak mengulur-ulur waktu dan mempersulit prosedur pelayanan berbagai keperluan dan urusan masyarakat. Dengan kemudahan ini masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

**b. Kebersihan dan Ketertiban Pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan**

Untuk mengetahui kepuasan responden terhadap kebersihan dan ketertiban pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 30. Kepuasan Terhadap Kebersihan dan Ketertiban Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Kebagusan

Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Total Skor	Persentase
Memuaskan	3	47	105	47,96
Cukup Memuaskan	2	31	86	31,63
Tidak Memuaskan	1	20	20	20,41
<b>Jumlah</b>		98	211	100,00
<b>Rata-Rata Skor</b>	2,3 (Cukup Memuaskan)			

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 98 responden: sebanyak 47 (47,96%) responden menyatakan puas terhadap kebersihan dan ketertiban pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan, sebanyak 31 (31,63%) responden menyatakan cukup puas terhadap kebersihan dan ketertiban pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan dan sebanyak 20 (20,41%) responden menyatakan tidak puas terhadap kebersihan dan ketertiban pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan.

Rata-rata skor jawaban responden menunjukkan nilai 2,3 (mendekati 2), yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap kebersihan dan ketertiban pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan.

Penampilan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan yang dan pantas/sopan dalam memberikan pelayanan tersebut merupakan wujud dari ketertiban aparat dalam bekerja, sebab dengan penampilan yang rapih maka akan memberikan

kesan yang baik pada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Selain itu ketertiban dalam pelayanan publik juga memberikan kenyamanan pada masyarakat yang memperoleh layanan.

Berdasarkan deskripsi data variabel Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran maka secara keseluruhan kepuasan masyarakat tersebut dapat dibagi ke dalam tiga kategori yaitu memuaskan, cukup memuaskan dan tidak memuaskan. Kategorisasi tersebut didasarkan pada total jawaban responden (Lampiran 2), dengan nilai tertinggi adalah 56 dan nilai terendah adalah 38, sehingga perhitungan nilai intervalnya:

$$I = \frac{56 - 38}{3} = \frac{18}{3} = 6$$

Berdasarkan nilai interval tersebut maka kategorisasi Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran adalah sebagai berikut:

50 – 56 masuk dalam kategori pelayanan publik memuaskan

44 – 49 masuk dalam kategori pelayanan publik cukup memuaskan

38 – 43 masuk dalam kategori pelayanan publik tidak memuaskan

Selanjutnya kategori Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 31. Kategori Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran

<b>Kategori</b>	<b>Skor</b>	<b>Rentang Interval</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Persentase</b>
Memuaskan	3	50– 56	35	105	35.71
Cukup Memuaskan	2	44 – 49	43	86	43.88
Tidak Memuaskan	1	38 – 43	20	20	20.41
<b>Jumlah</b>			98	211	100,00

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 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. Dengan demikian maka secara keseluruhan masyarakat menilai bahwa pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran adalah cukup memuaskan atau masyarakat memiliki kepuasan yang cukup terhadap pelayanan publik.

Selanjutnya rekapitulasi data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran berdasarkan nilai rata-rata pada setiap soal yang diajukan dalam kuisisioner penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 32. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran Berdasarkan Nilai Rata-Rata

<b>Nomor Soal</b>	<b>Nilai Rata-Rata Per Soal</b>	<b>Kategori</b>
1	2.7	Memuaskan
2	2.4	Cukup Memuaskan
3	2.6	Memuaskan
4	2.2	Cukup Memuaskan
5	2.5	Memuaskan
6	2.5	Memuaskan
7	2.1	Cukup Memuaskan
8	2.2	Cukup Memuaskan
9	2.6	Memuaskan
10	2.4	Cukup Memuaskan
11	2.3	Cukup Memuaskan
12	2.7	Memuaskan
13	2.2	Cukup Memuaskan
14	2.4	Cukup Memuaskan
15	2.2	Cukup Memuaskan
16	2.3	Cukup Memuaskan
17	2.4	Cukup Memuaskan
18	2.4	Cukup Memuaskan
19	2.4	Cukup Memuaskan
20	2.3	Cukup Memuaskan
<b>Total Rata-Rata</b>	<b>2.4</b>	Cukup Memuaskan

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka diketahui bahwa berdasarkan perhitungan nilai rata-rata sebanyak 10 soal kuisisioner yang diajukan kepada responden, total rata-rata yang diperoleh adalah 2.4 atau masuk dalam kategori cukup memuaskan. Artinya masyarakat cukup puas terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran.

Selain hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, berikut dideskripsi aspek ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran, yaitu sebagai berikut:

1. Ketidakpuasan masyarakat terhadap Kesederhanaan Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 6 (6,12%) responden menyatakan tidak puas terhadap kesederhanaan prosedur pengurusan surat menyurat atau Administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 11 (11,22%) responden menyatakan tidak puas terhadap prosedur pengurusan surat menyurat atau administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Berdasarkan data di atas maka diperlukan adanya penyederhanaan terhadap prosedur pengurusan surat menyurat atau administrasi kependudukan, yang memudahkan masyarakat, hal ini dikarenakan pada umumnya masyarakat di desa berpendidikan rendah, sehingga prosedur yang diberikan kepada mereka haruslah mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, efektif dan efisien. Tidak efisiennya pelayanan dirasakan masyarakat pada lamanya waktu pengurusan dan pembuatan surat menyurat atau administrasi lain dan petugas cenderung mengulur-ulur waktu dan mempersulit prosedur pelayanan berbagai keperluan dan urusan masyarakat.

2. Ketidakpuasan masyarakat terhadap Kejelasan Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 10(10,20%) responden menyatakan tidak puas terhadap kejelasan persyaratan teknis dalam mengurus surat menyurat atau administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak

18 (18,37%) responden menyatakan tidak puas terhadap rincian biaya dalam pengurusan surat menyurat atau administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Berdasarkan data di atas maka diperlukan adanya rincian biaya yang jelas dalam pelayanan publik. Ketidak wajaran biaya yang ditetapkan Petugas masih dialami warga, misalnya untuk membuat Surat Pengantar Catatan Kepolisian, warga dikenakan biaya dengan kisaran antara Rp 15.000 sampai dengan Rp 20.000. Hal ini dirasakan tidak wajar, karena untuk selembar surat saja mereka dikenakan biaya yang cukup besar tanpa alasan yang jelas, untuk alokasi apa biaya tersebut ditetapkan. Contoh tersebut hanya bagian kecil dari berbagai penetapan biaya pelayanan yang tidak wajar oleh Petugas, seperti biaya pembuatan KTP, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Jalan, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Belum Menikah dan berbagai surat lainnya, yang biaya cenderung ditetapkan sepihak oleh Petugas tanpa mengindahkan dan tanpa memperhatikan asas transparansi keuangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 3. Ketidakpuasan masyarakat terhadap Kepastian Waktu dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 12 (12,24%) responden menyatakan tidak puas terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 9 (9,18%) responden menyatakan tidak puas terhadap kepastian waktu dalam proses pembuatan dan penyelesaian surat menyurat atau administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.



Berdasarkan data di atas maka diperlukan adanya kepastian waktu dalam pelayanan publik. Masyarakat seringkali dihadapkan pada ketidak tepatan waktu pelayanan oleh Petugas terlihat dari jadwal kerja Petugas yang tidak jelas, baik jam masuk kerja atau jam pulang kerja, serta penyelesaian pekerjaan yang cenderung bertele-tele tanpa memperhatikan aspek ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 4. Ketidakpuasan masyarakat terhadap Akurasi Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 15 (15,31%) responden menyatakan tidak puas terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau administrasi kependudukan di Desa Kebagusan dan sebanyak 14 (14,29%) responden menyatakan tidak puas terhadap ketepatan atau kebenaran hasil pembuatan surat menyurat atau administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Berdasarkan data di atas maka diperlukan adanya ketepatan kualitas layanan publik sehingga dapat memuaskan masyarakat. Masyarakat masih dihadapkan pada rendahnya tingkat penyelesaian pekerjaan oleh Petugas didasarkan pada pengalaman masyarakat yang mengurus berbagai administrasi atau keperluan mereka di Kantor Desa dan mereka mengetahui bahwa Petugas tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan harapan masyarakat, sehingga masyarakat menilai bahwa tingkat penyelesaian pekerjaan oleh Petugas adalah rendah. Selain pelayanan tidak efisien yang dirasakana masyarakat pada lamanya waktu pengurusan dan pembuatan surat menyurat atau admnistrasi lain yang dilakukan oleh Petugas. Masyarakat

menilai bahwa Petugas cenderung mengulur-ulur waktu dan mempersulit prosedur pelayanan berbagai keperluan dan urusan masyarakat.

#### 5. Ketidakpuasan masyarakat terhadap Keamanan dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 6 (6,12%) responden menyatakan tidak puas terhadap keamanan dalam pengurusan surat menyurat atau administrasi kependudukan di Desa Kebagusan khususnya dapat memberikan kepastian hukum dan sebanyak 9 (9,18%) responden menyatakan tidak puas terhadap keamanan dalam pengurusan surat menyurat atau administrasi kependudukan di Desa Kebagusan, yaitu dapat memberikan ketenangan.

Berdasarkan data di atas maka perlu ditingkatkan keamanan dalam pengurusan surat menyurat atau administrasi kependudukan yang dapat memberikan ketenangan kepada masyarakat. Masyarakat masih menemukan ketidaktelitian petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ketidaktelitian tersebut terlihat pada adanya berbagai kesalahan pengetikan atau pengisian formulir surat menyurat yang dilakukan oleh Petugas, seperti kesalahan penulisan nama, umur, pekerjaan yang tidak sesuai dengan formulir yang telah diisi oleh warga yang mengurus berbagai keperluan surat menyurat pada Petugas.

#### 6. Ketidakpuasan masyarakat terhadap Tanggung Jawab dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 12 (12,24%) responden menyatakan tidak puas terhadap tanggungjawab Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam

memberikan pelayanan surat menyurat atau administrasi kependudukan dan sebanyak 6 (6,12%) responden menyatakan tidak puas terhadap profesionalisme kerja Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan.

Sesuai dengan data tersebut maka perlu ditingkatkan tanggungjawab dalam pelayanan publik. Tidak bertanggungjawabnya petugas tersebut dialami oleh masyarakat yang hendak menemuinya untuk mengurus keperluan surat menyurat atau administrasi lainnya, Petugas menyatakan tidak ada di tempat, padahal masyarakat tahu ia ada di rumah dan tidak masuk kantor. Petugas beralasan sedang ada keperluan di Kantor Kecamatan atau keperluan lain yang tidak jelas. Dengan demikian maka masyarakat menyatakan bahwa Petugas tidak memiliki kejujuran dalam memberikan pelayanan. Ketidak taatan Petugas pada aturan dan atasan nampak pada pelaksanaan tugas sehari-hari oleh Petugas, yaitu sangat jarang datang ke kantor pada pagi hari. Petugas biasanya datang ke kantor pada pukul 09.00 wib atau bahkan lebih siang dari waktu tersebut, padahal seharusnya ia telah ada di Kantor pada Pukul 07.30 WIB untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Selain itu, Petugas sering pulang lebih awal dari pada waktu yang telah ditetapkan oleh Kepala Desa, yaitu Pukul 14.30 WIB. Ketidak jelasan jadwal kerja tersebut menunjukkan ketidak taatan Petugas pada aturan dan atasan.

7. Ketidakpuasan masyarakat terhadap Kelengkapan Sarana dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 17 (17,35%) responden menyatakan tidak puas terhadap suasana kebersihan dan kebersihan ruangan Kantor Pemerintahan Desa Kebagusan dan sebanyak 11 (11,22%) responden menyatakan tidak puas terhadap ketersediaan ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus surat menyurat atau administrasi kependudukan di Desa Kebagusan.

Sesuai dengan data di atas maka perlu dilengkapi sarana dan prasarana pelayanan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Ketidak inginan Petugas untuk maju dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ditunjukkan oleh ketidak mauannya dalam mempelajari komputer untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih rapih dan lebih baik kepada masyarakat. Petugas tetap saja menggunakan mesin ketik manual dalam melayani pembuatan surat menyurat atau keperluan administrasi masyarakat lainnya.

8. Ketidakpuasan masyarakat terhadap Kemudahan Akses dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 21 (21,43%) responden menyatakan tidak puas terhadap kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dan sebanyak 13 (13,27%) responden menyatakan tidak puas terhadap kemudahan dalam menemui Aparat

Pemerintah Desa Kebagusan untuk mengurus surat menyurat dan administrasi lainnya.

Sesuai dengan data di atas maka perlu direalisasikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari Aparat Pemerintah Desa Kebagusan. Ketidaksihingan Petugas untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari tidak adanya perubahan ke arah yang lebih baik yang seharusnya dilakukan oleh Petugas, misalnya datang ke kantor lebih awal dan pulang ke rumah sesuai dengan jadwal yang ditentukan, menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat dan efisien serta mempermudah prosedur pelayanan kepada masyarakat.

9. Ketidaksihpuasan masyarakat terhadap Kedisiplinan dan Keramahan Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 14 (14,29%) responden menyatakan tidak puas terhadap kedisiplinan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik dan sebanyak 8 (8,16%) responden menyatakan tidak puas terhadap keramahan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan dalam memberikan pelayanan publik.

Sesuai dengan data di atas, diperlukan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas seharusnya memiliki pengetahuan yang baik dalam bidang pelayanan dirasakan masyarakat ketika menanyakan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan kebijakan desa, seperti waktu dan biaya pelaksanaan Program Sertifikat Masyarakat Swadaya (SMS) atau Prona (Program

Nasional) pembuatan sertifikat bumi dan bangunan massal. Petugas tidak bisa memberikan jawaban secara pasti kepada masyarakat.

#### 10. Ketidakpuasan masyarakat terhadap Kenyamanan dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 10 (10,20%) responden menyatakan tidak puas terhadap kenyamanan yang diberikan Aparat Pemerintah Desa Kebagusan ketika memperoleh pelayanan publik dan sebanyak 20 (20,41%) responden menyatakan tidak puas terhadap kebersihan dan ketertiban pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan.

Masyarakat masih menemui ketidak cepatan Petugas dalam memberikan pelayanan dirasakan masyarakat ketika mengurus surat menyurat atau keperluan administrasi lain, sebagai contoh untuk membuat surat pengantar membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) atau Surat Pengantar Nikah (NA) membutuhkan waktu selama 3 hari, padahal blanko berbagai surat tersebut telah ada di Kantor Desa, hanya tinggal mengisi, menanda tangani dan membubuhkan stempel. Demikian pula halnya dengan keperluan administrasi lain seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Pengantar Jalan, Surat Keterangan Tidak Mampu dan sebagainya.

Petugas yang tidak dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat dapat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang pelaksanaan layanan publik yang baik, kurangnya pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsinya, serta kurangnya keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan.

Kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Kemampuan aparat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu tingkat pendidikan, kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal, kemampuan melakukan kerja sama, kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan organisasi, kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan, kecepatan dalam melaksanakan tugas, tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik, tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan, tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya dalam melaksanakan pelayanan publik.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diketahui bahwa secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran masuk dalam kategori cukup memuaskan, yang ditunjukkan oleh 43 (43,88%) responden menyatakan bahwa cukup memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan ini pada dasarnya merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Kebagusan dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik

mengenai pilihan dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan pemerintah.

Peningkatan pelayanan publik pada masyarakat desa ini menunjukkan adanya komitmen Pemerintah Desa Kebagusan dalam bidang pelayanan publik, yaitu berupaya meningkatkan layanan kepada masyarakat yang dilakukan dengan peningkatan pelayanan bagi masyarakat, memberdayakan kelembagaan masyarakat dalam rangka peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengembangan pelayanan di desa. Terkait dengan kajian penelitian ini secara lebih spesifik, pelayanan Pemerintah Desa Kebagusan dilaksanakan dengan memperhatikan unsur-unsur pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. Dalam hal ini hak masyarakat adalah menerima pelayanan yang sebaik-baiknya setelah mereka melengkapi berbagai persyaratan yang telah ditentukan.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas. Dalam hal ini Pemerintah Desa Kebagusan berupaya untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan efektif dan efisien serta berorientasi pada kepentingan masyarakat.
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan dan kenyamanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini Pemerintah Desa Kebagusan berupaya agar pelayanan yang



mereka berikan kepada para masyarakat merupakan pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *publik accountability*, di mana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Pelayanan publik dalam hal ini diberikan oleh Pemerintah Desa Kebagusan dalam dengan mengedepankan dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat terhadap kesederhanaan pelayanan publik

Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dimengerti serta mudah dilaksanakan.

2. Kepuasan masyarakat terhadap kejelasan pelayanan publik

Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik serta rincian biaya pelayanan publik

3. Kepuasan masyarakat terhadap kepastian waktu pelayanan publik

Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kepastian waktu penyelesaian dalam pelayanan publik harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

4. Kepuasan masyarakat terhadap akurasi pelayanan publik  
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Kepuasan masyarakat terhadap keamanan pelayanan publik  
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses dan produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Kepuasan masyarakat terhadap tanggung jawab pelayanan publik  
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap tanggung jawab proses dan produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
7. Kepuasan masyarakat terhadap kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik  
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat terhadap kemudahan akses pelayanan publik  
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap tempat dan lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan dan keramahan pelayanan publik  
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan oleh petugas yang sopan, santun, ramah dan melakukan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan pelayanan publik  
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap lingkungan tempat pelayanan yang tertib, bersih dan terdapat ruang tunggu

Penggunaan indikator-indikator tersebut didasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2005:21), bahwa dimensi-dimensi pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan mengandung arti bahwa prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dimengerti dan dipahami serta mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik

3. Kepastian Waktu

Kepastian waktu dalam pelayanan publik harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam standar pelayanan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

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

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik harus bertanggung jawab terhadap semua proses dan produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan publik.

#### 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.

#### 9. Kedisiplinan dan Keramahan

Pemberian pelayanan oleh petugas harus bersikap sopan, santun, ramah dan melakukan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, bersih, disediakan ruang tunggu dan sarana lainnya

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pemerintah Desa Kebagusan tersebut sesuai dengan konsep pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Masyarakat pada dasarnya memiliki keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari Pemerintah Desa Kebagusan, sehingga akan mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publik services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Berdasarkan data ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran

(Lampiran 3), maka diketahui bahwa pelayanan publik tersebut belum optimal dengan mengacu kepada faktor-faktor pelayanan publik. Dari sepuluh faktor pelayanan publik tersebut, faktor kemudahan akses pelayanan publik yaitu tempat dan lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat merupakan faktor yang paling tidak memuaskan dengan nilai rata-rata sebesar 17,35%. Hal ini mengandung makna bahwa lokasi Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran dinilai kurang strategis bagi masyarakat. Selain itu faktor yang tidak memuaskan lainnya adalah kenyamanan pelayanan publik, yaitu lingkungan tempat pelayanan yang tertib, bersih dan terdapat ruang tunggu dengan nilai rata-rata sebesar 15,31%. Hal ini mengandung makna bahwa perlu ada pembenahan terhadap ketertiban penataan ruang pelayanan, kebersihan ruangan kantor dan penyediaan ruang tunggu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pada dasarnya pelayanan publik harus bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.. Hal ini sesuai dengan pendapat Moenir (2001: 13), bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Implementasi pelayanan publik ditentukan oleh faktor aparat pelaksana di lapangan. Menurut Moenir A.S. (2001: 44), aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan (*ability*) sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan hal yang bersifat mental atau fisik, sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi publik pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Siapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-

kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik). Oleh karena itu, guna menanggulangi kesan buruk birokrasi seperti itu, birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain:

- a) Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan
- b) Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat)
- c) Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni : pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
- d) Birokrasi harus memosisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu (*change of agent*) pembangunan

- e) Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi publik yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.

Sesuai dengan uraian di atas maka organisasi publik yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi. Sebab, dengan struktur yang terdesentralisasi diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat pelanggannya. Sedangkan dalam konteks persyaratan budaya organisasi publik, perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat pada pelayanan yang diberikan.



## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran masuk dalam kategori cukup. Hal ini ditunjukkan oleh data dari sebanyak 98 responden, sebanyak sebanyak 43 (43,88%) responden menyatakan bahwa pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran adalah cukup memuaskan.
2. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran ditinjau dari faktor-faktor pelayanan publik adalah kemudahan akses pelayanan publik yaitu tempat dan lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dengan nilai rata-rata sebesar 17,35%. Faktor yang tidak memuaskan lainnya adalah kenyamanan pelayanan publik, yaitu lingkungan tempat pelayanan yang tertib, bersih dan terdapat ruang tunggu dengan nilai rata-rata sebesar 15,31%.

## **B. Saran**

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada aparat Pemerintah Desa Kebagusan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan berupa KTP dan Kartu Keluarga dengan cara menyederhanakan persyaratan, yaitu pengisian formulir, melengkapi foto dan menyelesaikan penerbitan KTP dan KK dalam waktu yang singkat.
2. Disarankan kepada aparat Pemerintah Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran hendaknya meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan cara mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan di bidang pelayanan publik, baik yang diselenggarakan di tingkat desa, kecamatan, kabupaten atau provinsi.
3. Disarankan kepada masyarakat Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran hendaknya berani menyampaikan keluhan, masukan dan saran kepada Aparat Desa yang memberikan pelayanan apabila dirasakan kurang atau tidak sesuai dengan prosedur atau merugikan publik.