

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DESA
(Studi Kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)**

(Skripsi)

Oleh

Rinata Septiani Putri



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

ABSTRACT

Society satisfaction level of village administration service (Case Study at Way Galih Village Tanjung Bintang Lampung Selatan sub District)

By:

Rinata Septiani Putri

Good public services are services that are able to provide satisfaction to the public. This satisfaction can be realized if services provided in accordance with the standards set. The purpose of this research is to know the level of satisfaction of the public against the administrative service of the village in the village of Way Galih Tanjung Bintang Galih Lampung Selatan. This research use 14 Community Satisfaction Index (IKM) based on the decree of the minister of administrative reform Number KEP/25/M.PAN/2/2004. This research uses descriptive quantitative methods with the use of a detailed questionnaire, interview and documentation as a tool or instrument of research. Results of the study showed the levels of satisfaction of the public against the administrative service of the village in the village of Way Galih Tanjung Bintang Lampung Selatan included in the category of "satisfied", with the conversion value of IKM 74.25. Speed of service indicator is the element with the value of the highest of IKM 91.75 conversion are at the level of "very satisfied". While the service procedure is the indicator of the elements with the lowest values of 61.25 IKM conversion are at the level of "not satisfied".The fairness indicator of service costs and certainty of service cost indicators is the lowest element after the service procedure element with the fair value of IKM conversion service cost of 66.25 and certainty of service costs of 63.25, both located on the level of satisfaction of "satisfied". The recommendation of this research is that the Village Government should re-socialize related to service procedures, the fairness of service costs and the certainty of service costs.

**Keywords: Public Service, Village Administration , Public Satisfaction
Index**

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DESA (Studi Kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)

Oleh:

Rinata Septiani Putri

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan. Penelitian ini menggunakan 14 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuisioner, wawancara dan dokumentasi sebagai alat atau instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan termasuk dalam kategori “Puas”, dengan nilai Konversi IKM sebesar 74.25. Indikator kecepatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai konversi IKM tertinggi sebesar 91.75 berada pada tingkat “Sangat Puas”. Sedangkan indikator prosedur pelayanan merupakan unsur dengan nilai konversi IKM terendah sebesar 61.25 berada pada tingkat “Tidak Puas”. Indikator kewajaran biaya pelayanan dan indikator kepastian biaya pelayanan merupakan unsur terendah setelah unsur prosedur pelayanan dengan nilai konversi IKM kewajaran biaya pelayanan sebesar 66.25 dan kepastian biaya pelayanan sebesar 63.25, keduanya berada pada tingkat kepuasan “Puas”. Rekomendasi dari penelitian ini adalah Pemerintah Desa hendaknya mensosialisasikan kembali terkait prosedur pelayanan, kewajaran biaya dan kepastian biaya pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Administrasi Desa, Indeks Kepuasan Masyarakat

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI DESA
(Studi Kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)**

Oleh

Rinata Septiani Putri

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

Judul Skripsi : **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DESA
(Studi Kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung
Bintang Lampung Selatan)**


Nama Mahasiswa : **Rinata Septiani Putri**


No. Pokok Mahasiswa : **1316021090**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**




Budi Harjo, S.Sos., M.IP.
NIP 19680112 199802 1 001


Kris Ari Suryandari, S.IP., M.IP.
NIK 231610 900918 20 1

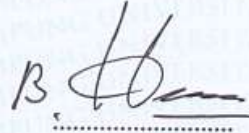
2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan


Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.
NIP 19611218 198902 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Budi Harjo, S.Sos., M.IP.**



Sekretaris : **Kris Ari Suryandari, S.IP., M.IP.**



Penguji : **Drs. Aman Toto Dwijono, M.H.**



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Syarif Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian : **12 Maret 2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandar Lampung, 4 Maret 2019

Yang membuat pernyataan



Rinata Septiani Putri
NPM. 1316021090

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Rinata Septiani Putri, dilahirkan di Bandar Lampung pada 28 September 1995. Penulis merupakan anak kedua dari lima bersaudara, putri dari Bapak Rizal Musa dan Ibu Nana Marlina. Jenjang Pendidikan penulis dimulai dari tahun 2000-2001 di TK Arusdah Bandar Lampung, dilanjutkan di SD Negeri 1 Tanjung Agung Bandar Lampung tahun 2001-2007. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 12 Bandar Lampung tahun 2007-2010 dan melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Ke di SMA Negeri 3 Bandar Lampung tahun 2010-2013.

Selanjutnya tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Tahun 2015 pada semester 4 penulis pindah studi ke Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Selama menjadi mahasiswa penulis pernah mengikuti beberapa organisasi, yaitu Himpunan Mahasiswa Matematika masa periode 2014 sampai periode 2015, Natural FMIPA masa periode 2014 sampai periode 2015, Badan Eksekutif Mahasiswa masa periode

2014 sampai periode 2015, Korps Muda Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Lampung masa periode 2014 sampai periode 2015, Staf Ahli Kementerian Luar Negeri Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Lampung masa periode 2015 sampai periode 2016. Penulis telah menyelesaikan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sumber Agung Mataram Kecamatan Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah selama 40 hari pada bulan januari sampai bulan februari 2017.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah: 6)

“Dan janganlah engkau bersedih oleh perkataan mereka,
sesungguhnya kekuasaan itu seluruhnya milik Allah, Dia Maha
Mendengar lagi Maha Mengetahui”
(QS. Yunus, 10:65)

“Belajarlah mengalah sampai tak seorangpun yang bisa mengalahkanmu,
Belajarlah merendah sampai tak seorangpun yang bisa merendahkanmu”
(Gobind Veshdev)

“Sukses itu pasti,
tetap berusaha walau kegagalan menghampiri”
(Rinata Septiani Putri)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamduillahirabbil'alamiin telah Engkau Ridhai Ya Allah langkah hambaMu,
Sehingga Skripsi ini pada akhirnya dapat diselesaikan tepat waktu

Teriring Shalawat Serta Salam Kepada Nabi Muhammad SAW Semoga Kelak
Skripsi ini dapat Memberikan Ilmu yang Bermanfaat

Dan

Ku Persembahkan Karya Sederhana Ini Kepada:

Keluarga besar Alinudin dan Keluarga besar Rajab Latif, terutama untuk kedua orang tuaku ayah dan ibu yang terkasih, kakaku, adik-adikku yang penulis sayangi, karya ini sebagai dedikasi tanda bakti, hormat, dan tanggung jawabku. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, restu, kasih sayang, cinta yang tulus serta semangat yang telah kalian selalu berikan kepada penulis.

Terimakasih untuk saudara-saudara seperjuangan di Jurusan Ilmu Pemerintahan, semoga amal kebaikan yang telah dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Segala puji hanyalah milik Allah SWT atas segala nikmat “Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Desa (Studi kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terimakasih dengan segala hormat dan kerendahan hati kepada:

1. Terutama dan teristimewa untuk kedua orangtuaku tercinta Ayahanda Rizal Musa dan Ibunda Nana Marlina yang tak pernah letih berdoa serta mengupayakan yang terbaik bagi bekal kesuksesan masa depan anak-anaknya. Terimakasih untuk segalanya yang ayah ibu berikan kepada anakmu ini. Sampai kapan pun kasih sayang dan pengorbanan ayah dan ibu tak akan bisa terbalaskan. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan, kesehatan dan kasih sayang-Nya serta balasan atas segala jasa dan kebaikan ayah dan ibu.
2. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terimakasih atas segala kritik dan saran terhadap skripsi ini sehingga Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala ilmu yang sangat

bermanfaat bagi Penulis. Semoga segala kebaikan dari Allah SWT selalu tercurah untuk bapak.

3. Bapak Darmawan Purba, S.IP, M.IP selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terima kasih dan atas ilmu yang diberikan. Semoga segala kebaikan dari Allah SWT selalu tercurah untuk bapak baik di dunia ataupun di akhirat kelak.
4. Bapak Budi Harjo, S.Sos, M.IP selaku pembimbing pertama. Terimakasih atas ilmu dan kesabarannya dalam membimbing Penulis. Terimakasih telah banyak membantu dan bersedia membimbing serta mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga keikhlasan dan ketulusan Bapak dalam mendidik mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.
5. Ibu Kris Ari Suryandari, S.IP, M.IP selaku pembimbing kedua. Terimakasih atas kesabaran untuk meluangkan waktu dalam menghadapi Penulis, atas segala bimbingan ilmu, saran yang sangat bermanfaat serta motivasi, sehingga Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Ibu selalu diberikan kesehatan dan semoga segala kebaikan dari Allah SWT selalu tercurah untuk ibu.
6. Bapak Drs. Aman Toto Dwijono, M.H. selaku dosen pembahas dan penguji yang telah memberikan kritik, saran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga segala kebaikan dari Allah SWT baik di dunia ataupun di akhirat kelak.

7. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Terimakasih atas semua bimbingan, saran, masukan serta kebaikannya yang telah bapak berikan sejak Penulis menjadi mahasiswa jurusan ilmu pemerintahan hingga selesainya skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada bapak.
8. Seluruh Dosen dan Staff Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, terima kasih atas ilmu dan waktu yang telah diberikan kepada penulis selama di Jurusan Ilmu Pemerintahan.
9. Kakak dan adik-adikku, Veriza Nanda F, S.E, Yunia Rahmawati, Salma izzi Maula dan Ahmad Syauqi Mubaroq. Terimakasih untuk segala doa, dukungan, cinta dan kasih sayang serta canda tawa yang diberikan. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan, kekuatan dan kemudahan dalam segala urusan sehingga kita mampu menjadi anak yang membanggakan orang tua.
10. Atu-umikku tercinta almarhum Alinudin dan almarhum junaidah yang telah memberikan banyak nasehat, kasih sayang, canda tawa dan didikan yang sangat berharga. Semoga atu dan umik mendapatkan tempat yang terbaik disisi-Nya
11. Kepada Keluarga besar Alinudin dan Keluarga besar Rajab Latif. Nyaik, Buyah, Iran Soni, Iran Lia, Ibutan Ema, Makyung, Ajo, Iran Hari, Mami Eva, Om Seli, Om Elan, Datuk Samsir, Egha, Kiki, Icha dan lain-lain maaf tidak bisa menyebutkan satu persatu. Terimakasih atas kasih sayang, dukungan dan nasihat yang telah diberikan.

12. Sahabatku saudaraku Susanti, S.Pd, Laksmi Permana S, S.Pd, Silfia Damayanti dan Vini Rahma Lidianty. Terimakasih atas waktunya yang selalu ada menemani dan mendampingi dalam suka maupun duka, canda tawa dan motivasi dari kalian sangat bernilai.
13. Sahabatku Anggun Meidiana, S.E, yang selalu memberiku cinta dan kasih sayang dalam menjalankan hari demi hari, kebersamaan yang kita lewati adalah hal yg berarti dalam hidupku. Terimakasih atas pengorbanan dan pengalaman yang sangat berharga.
14. Sahabatku Nurul Nikmah H, S.Si, Herda Lina, S.T, Desmala Sari, S.Par, Raisa Kamila, S.E, Suci Yantika Putri, S.M, Villia Nanda, S.E, Sadam Husen, S.E, Ratu Modyisa E M, S,Pd, Fatmawati Putri, S.Si yang memberikan motivasi agar Penulis segera menyelesaikan perkuliahan. Sahabat yang selalu membuat tertawa dan menjadikan Penulis apa adanya ketika bersama kalian. Semoga kelak kita menjadi orang yang sukses dan persahabatan kita tetap utuh.
15. Sahabatku Mike Nurjanah, S.I.P, Bella Puspita Dwi Ranti, S.I.P, Asfhira Novthya, S.I.P, Devi Indriani, S.I.P, Nurul Adiyati Hapsari, S.I.P. Terimakasih sudah menemaniku dikeseharian perkulihanku, pengalaman yang sangat indah menjadi bagian dari hidup kalian.
16. Sahabatku Nia Novita Putriansyah, S.I.P dan Debby Nurlita, S.I.P yang bersedia membimbingku menyelesaikan skripsi ini. Trimakasih atas waktunya yang sangat membantuku.

17. Saudara-saudari Jurusan Ilmu Pemerintahan dan Jurusan Matematika yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terimakasih untuk segala kenangan, kebersamaan dan bantuan selama ini, sukses untuk kita semua.
18. Aparatur Desa dan Masyarakat Desa Way Galih yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas segala kebaikan maupun kesediaan bapak dan ibu dalam memberikan data serta waktu yang telah diluangkan untuk menjawab kuisioner dan wawancara dari peneliti. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan bapak dan ibu.
19. Teruntuk Rio Jaya Permata, S.E terimakasih banyak telah menemani dan menjadi pendukung terbaik. Semoga Allah SWT memberi balasan istimewa untuk semua kebaikanmu, selalu dimudahkan dalam setiap langkah kedepan, dan selalu memberi perlindungan dimanapun kau berada.

Bandar Lampung, 4 Maret 2019

Rinata Septiani Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
1. Kegunaan Praktis	10
2. Kegunaan Teoritis	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan tentang Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Karakteristik Pelayanan	13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	16
4. Kualitas Pelayanan	17
B. Tinjauan tentang Pelayanan Publik	17
1. Pengertian Pelayanan Publik	17
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik	19
3. Kualitas Pelayanan Publik	20
C. Indeks Kepuasan Masyarakat	21
D. Kerangka Pikir	27
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	29
B. Definisi Konseptual	30
1. Pelayanan	30
2. Analisis kepuasan masyarakat	31
C. Definisi Operasional	31
D. Jenis Data	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	33

E. Populasi, Sampel dan Sampling	34
1. Populasi	34
2. Sampel	35
3. Sampling	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Kuisisioner atau Angket	39
2. Wawancara	41
3. Dokumentasi	42
G. Teknik Pengolahan Data	43
1. Editing Data	43
2. Klasifikasi Data	44
3. Tabulasi	44
4. Interpretasi Data	44
H. Teknik Analisis Data.....	45

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	49
B. Demografi	53
1. Letak dan Luas Wilayah	53
2. Jumlah Penduduk	54

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	56
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Usia	60
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	61
B. Hasil dan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang	63
1. Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan	64
2. Menghitung nilai rata-rata per-unsur	66
3. Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang	67
4. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	68
C. Pembahasan	118
1. Prosedur Pelayanan Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	120
2. Persyaratan Pelayanan Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	122
3. Kejelasan Petugas Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	124
4. Kedisiplinan Petugas Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	126

5. Tanggung Jawab Petugas Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	127
6. Kemampuan Petugas Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	129
7. Kecepatan Pelayanan Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	131
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	133
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	134
10. Kewajaran Biaya Pelayanan Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	136
11. Kepastian Biaya Pelayanan Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	138
12. Kepastian Jadwal Pelayanan Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	140
13. Kenyamanan Lingkungan di Kantor Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	142
14. Keamanan Lingkungan di Kantor Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	143

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. simpulan	145
B. Saran.....	146

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	3
2. Biaya Administrasi Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	6
3. Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat	32
4. Jumlah Kepala Keluarga di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan yang menggunakan pelayanan Administrasi Desa pada tahun 2018	35
5. Penghitungan Sampel Per-Dusun	38
6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	40
7. Skala Bobot Penilaian	41
8. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	47
9. Sejarah nama-nama yang pernah menjabat sebagai Kepala Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	51
10. Data penduduk Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan Berdasarkan Jenis Kelamin	54
11. Data penduduk Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan Berdasarkan Agama	54
12. Data penduduk Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
13. Data penduduk Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan Berdasarkan Pekerjaan	55
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Usia	58
16. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
17. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	61
18. Kategorisasi Mutu Pelayanan	69
19. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan	70
20. Respon Responden terhadap Kemudahan Tata Cara Pelayanan	72
21. Respon Responden terhadap Keterbukaan Tata Cara Pelayanan	72
22. Respon Responden terhadap Kejelasan Persyaratan Pelayanan	75
23. Respon Responden terhadap Efisiensi Persyaratan Pelayanan	76
24. Respon Responden terhadap Ketersediaan Petugas	79
25. Respon Responden terhadap Kemudahan Melakukan Kontak dengan Petugas	80

26. Respon Responden terhadap Kemampuan Petugas Melakukan Pelayanan Tepat Waktu	83
27. Respon Responden terhadap Mengutamakan Kepentingan Masyarakat	84
28. Respon Responden terhadap Kejelasan dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	87
29. Respon Responden terhadap Keterbukaan Petugas Pelayanan	87
30. Respon Responden terhadap Keterampilan Petugas Pelayanan	90
31. Respon Responden terhadap Keterbukaan Waktu Pelayanan	93
32. Respon Responden terhadap Ketepatan Waktu Penyelesaian	94
33. Respon Responden terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Mendapatkan Keadilan Pelayanan	97
34. Respon Responden terhadap Keramahan dan Sopan Santun Petugas Pelayanan	100
35. Respon Responden terhadap Sikap Perhatian Petugas terhadap Masyarakat	101
36. Respon Responden terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan	104
37. Respon Responden terhadap Kejelasan dan Kepastian Biaya Pelayanan	107
38. Respon Responden terhadap Kejelasan dan Kepastian Jadwal Pelayanan	110
39. Respon Responden terhadap Kenyamanan Lingkungan dalam Memperoleh Pelayanan	113
40. Respon Responden terhadap Kebersihan dan Kesejukan Lingkungan	113
41. Respon Responden terhadap Kenyamanan Tempat Penyediaan Pelayanan	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Desa	28
2. Struktur Organisasi Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan	52
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Usia	61
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	62
7. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Prosedur pelayanan	74
8. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Persyaratan Pelayanan	77
9. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Kejelasan Petugas	81
10. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Kedisiplinan Petugas	85
11. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Tanggung Jawab Petugas	89
12. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Kemampuan Petugas	92
13. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Kecepatan Pelayanan	95
14. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan	98
15. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas	102
16. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Kewajaran Biaya Pelayanan	105
17. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Kepastian Biaya Pelayanan	108
18. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Kepastian Jadwal Pelayanan	111
19. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Kenyamanan Lingkungan	115
20. Persentase Jawaban Responden dari Indikator Keamanan Lingkungan	118

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah pada dasarnya adalah pelayan masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan pelayanan publik dalam bentuk barang publik atau jasa publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua instansi penyedia layanan memberikan pelayanan yang berbeda jenisnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik menunjang kepuasan terhadap penerima layanan yaitu masyarakat.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan “standar pelayanan adalah tolak 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”.

Kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Berawal dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dan yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik atau pelayanan publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi. Pelayanan publik sendiri dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas.

Aparatur dalam melayani harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik sehingga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau mulai dari pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang paling dasar yaitu kelurahan atau desa.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan. Untuk menambah wawasan terkait penelitian ini, terdapat beberapa penelitian lainnya yang relevan, pada penelitian terdahulu untuk lebih jelasnya akan peneliti sajikan dalam bentuk table sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No (1)	Peneliti (2)	Tahun (3)	Jenis (4)	Judul Penelitian (5)	Hasil (6)
1	Sitti Rusnani	2013	Jurnal	Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palayan Kota Samarinda	Setiap individu dalam desa/kelurahan sangat berbeda dalam hal memberi tanggapan/persepsi terhadap informasi yang mereka peroleh, yang nantinya itu semua akan berdampak pada tingkatan kepercayaan, kepuasan dan keinginan atau harapan dalam diri masingmasing individu.

2	Muhammad Nor	2013	Jurnal	Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa dan Pelayanan Masyarakat di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat	Perlunya para aparatur Kampung Long Iram Seberang, Kecamatan Long Iram, Kabupaten Kutai Barat diberikan pendidikan dan pelatihan tentang aparatur seperti pengenalan lebih dalam tentang tugas aparatur, fungsi aparatur dan kewajiban aparatur. Dengan hal ini akan menambah pengetahuan dan keterampilan para aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya.
3	Slamet Riyadi1, Aji Hermawan & Ujang Sumarwan	2015	Jurnal	Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu	tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu secara keseluruhan sudah cukup puas. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu empathy dan tangible.

Sumber : Data diolah (2019)

Perbedaan antara peneliti dengan penelitian terdahulu adalah dimana fokus peneliti meneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, untuk mengukur atau mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

Seluruh kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tidak akan dikenakan biaya alias gratis. Hal itu sesuai Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kepala Disdukcapil

Lampung Selatan, Hasan Afriansyah, mengatakan seluruh pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, dan surat keterangan pindah di kantor Disdukcapil, sudah diterapkan tanpa biaya.

“Semenjak aturan tanpa biaya dikeluarkan, kita langsung memberlakukan itu, supaya masyarakat dapat lebih mudah dalam memproses pembuatan dokumen-dokumen tersebut,” kata Hasan.

(<https://www.google.co.id/amp/s/www.kupastuntas.co/2016/08/urus-administrasi-kependudukan-lampung-selatan-gratis/amp/> diakses pada tanggal 15 Januari 2019 pukul 13.30 WIB)

Berdasarkan pra-riset peneliti dimana ketentuan yang berlaku yang seharusnya masyarakat menggunakan pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan tidak dipungut biaya namun masih ada beberapa pelayanan yang terdapat biaya, dengan alasan yaitu untuk biaya transportasi dikarnakan pihak aparaturnya langsung mengurus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Selatan dengan jarak yang di tempuh oleh aparaturnya dari Desa Way Galih ke dinas tersebut tidak dekat yaitu memakan waktu perjalanan cukup jauh dengan jarak 71 km, sehingga untuk pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan ada beberapa yang dikenai biaya. Adapun besaran biayanya untuk lebih jelasnya peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Biaya Administrasi Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan

No	Jenis Surat	Harga (Rp)
1	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	Rp. 50.000,-
2	KK (Baru / Perbaikan)	Rp. 50.000,-
3	KTP Sementara Desa	Gratis
4	KTP Sementara Catatan Sipil	Rp. 50.000,-
5	Akte Kelahiran	Rp. 100.000,-
6	Surat Pindah Antar Desa	Gratis
7	Surat Pindah Antar Kecamatan	Rp. 50.000,-
8	Surat Pindah Antar Kabupaten / Kota	Rp. 150.000,-
9	Surat Pindah (Kedatangan)	Gratis
10	Izin Keramaian/Hiburan	Rp. 175.000,-
11	NA & Rekomendasi Numpang Nikah	Rp. 75.000,-
12	Surat Keterangan Berkelakuan Baik	Gratis
13	Surat Keterangan Usaha	Gratis
14	Surat Rekomendasi	Gratis
15	Surat Keterangan Lahir	Gratis
16	Surat Kuasa	Gratis
17	Surat Jual Ternak	Gratis
18	Surat Keterangan Domisili	Gratis
19	Surat Jalan	Gratis
20	Surat Keterangan Kematian	Gratis
21	Surat Keterangan Tidak Mampu	Gratis

Sumber : Aparatur Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan (2019)

Berdasarkan pada tabel 12 diatas, maka pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan berdasarkan hasil wawancara singkat peneliti saat pra-riset dengan Amal selaku Sekertaris Desa menyatakan pelayanan publik di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan contohnya pembuatan (SKTM) Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Kematian dll yang tidak dipungut biaya dalam pembuatannya membutuhkan waktu yang tidak lama dan dapat ditunggu dan tidak dipungut biaya.

Sekertaris desa mengemukakan juga pelayanan administrasi desa yang dipungut biaya seperti pembuatan Surat Pindah Antar Kabupaten/Kota memerlukan biaya sebesar Rp150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah), dengan alasan yaitu untuk biaya transportasi dikarnakan pihak aparatur desa langsung mengurus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Selatan, jarak yang di tempuh oleh aparatur desa dari Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan ke dinas tersebut tidak dekat yaitu menempuh jarak 71 km dan memakan waktu perjalanan yang cukup jauh, lama proses pembuatannya hanya membutuhkan waktu kurang lebih satu minggu, dengan adanya ketentuan tersebut menurut pihak aparatur desa sampai saat ini belum ada yang keberatan.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat, ada yang berpendapat bahwa pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan sudah cukup baik dalam kecepatan pelayanan yang diberikan aparatur desa tidak ada keluhan, hanya saja prosedur pelayanan yang kurang efektif yaitu masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan administrasi desa harus melalui Kepala Dusun, jika ingin langsung ke kantor desa harus ada surat penghantar dari Kepala Dusun, dengan prosedur seperti itu msyarakat menilai prosedur pelayanan tersebut tidak memuaskan.

Narasumber lainnya berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan aparatur desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan saat menggunakan layanan pembuatan Surat Keterangan Pindah antar Kabupaten tidak keberatan soal kecepatan pelayanan yaitu kurang lebih membutuhkan waktu satu minggu, tetapi narasumber keberatan tentang ketentuan biaya yang berlaku yaitu sebesar Rp150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah), dengan alasan biaya yang ditentukan tersebut adalah biaya transportasi, Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan ini sangat jauh dari Dinas yang terkait membutuhkan waktu kurang lebih tiga jam perjalanan.

Penetapan biaya yang ditetapkan oleh aparatur desa tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 87A tentang Administrasi Kependudukan yaitu “pendanaan penyelenggaraan program dan kegiatan Administrasi Kependudukan yang meliputi kegiatan fisik dan non fisik, baik di provinsi maupun kabupaten/kota dianggarkan dalam anggaran pendapatan dan belanja Negara”.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi desa berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang tercantum dalam Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Terdapat 14 unsur didalamnya yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas,

kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Berdasarkan hal tersebut peneliti mengambil judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Desa (Studi kasus Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan?".

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Secara Praktis penelitian ini mempunyai kegunaan yaitu untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat desa secara umum dan kepada aparatur desa agar:

- a. Berguna untuk memberikan Informasi kepada masyarakat tentang kinerja aparatur desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan.
- b. Berguna untuk memberikan informasi kepada aparatur desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan.
- c. Sebagai sumber pengetahuan bagi masyarakat di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan.
- d. Sebagai bahan referensi aparatur desa khususnya di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengertian bagi pembaca mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa di Desa Way Galih

Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan. Selanjutnya diharapkan juga dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang sehingga skripsi ini dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan, menambah dan melengkapi perbendaharaan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata *layan* yang berarti membantu (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (<https://typoonline.com/kbbi/layan> diakses pada tanggal 12 Oktober 2018 pukul 19.30 WIB). Kata *pelayanan* sendiri mempunyai arti perihal atau melayani jadi *pelayanan* adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Supriyanto, 2001:9).

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila belum ada yang memuat proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri. Pelayanan yang terbaik, adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, yaitu ramah dan menolong serta profesional dan mampu (Sampara, 2000:76).

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Kasmir, 2005: 15). Salah satu bentuk pelayanan yaitu Pelayanan Administrasi Desa yang memiliki arti yaitu keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya ditentukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 1973: 4).

Pelayanan menurut peneliti yaitu melayani kebutuhan seseorang bisa berbentuk pelayanan publik dan pelayanan yang diberikan harus tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu seseorang. Masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum atau pelayanan publik.

2. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

a. Bukti langsung (*tangible*)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b. Keandalan (*reliability*)

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi

ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Diana, 2003:27).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka (Kasmir, 2005: 3). Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa (Brata, 2003: 37).

4. Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan (Kotler, 2000:25).

B. Tinjauan tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

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 (Moenir, 2001:13). Pelayanan publik bisa juga

dikatakan pelayanan umum maupun pelayanan masyarakat. Pelayanan masyarakat adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan (Sedarmayanti, 2009:243).

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 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.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

- c. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, dan begitu juga sebaliknya, maka untuk menentukan kualitas diperlukan beberapa indikator (Pasolong, 2008:57).

Mendefinisikan kualitas jasa tidak semudah memahami kualitas produk atau barang. Kualitas produk kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Tjiptono, 2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak

saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2. *Survai* Kepuasan Pelanggan Melalui survai, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
3. *Ghost Shopping* Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
4. *Lost Customer Analysis* Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok.

Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu

dengan metode sistem keluhan atau saran, *survei* kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*.

Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat menunjukkan tingkat kinerja pelayanan, karena itu diperlukan pengukuran indeks kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan (Surjadi, 2012:50).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas 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. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
9. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

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.

Tujuan dari pengukuran unsur ke-14 Indeks Kepuasan Masyarakat di atas, antara lain;

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;

3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
4. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
3. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan) (Lupiyoadi, 2006:155).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan

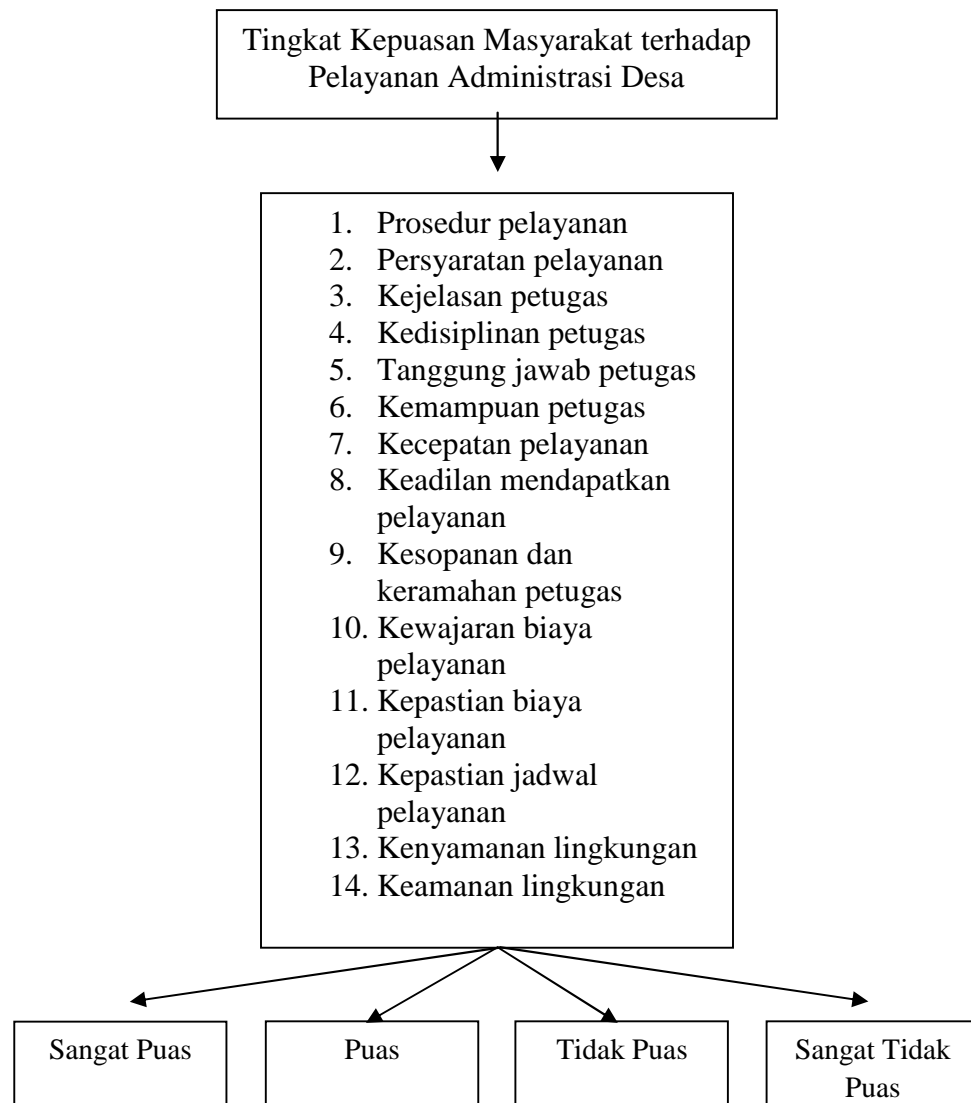
masyarakat (*high trust*) (Pasolong, 2008:222). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

D. Kerangka Pikir

Kepuasan masyarakat merupakan respon yang diberikan masyarakat terhadap kinerja organisasi publik yaitu Pemerintah Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan 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.

Diperlukan adanya indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Desa Way Galih Oleh karna itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang tercantum dalam Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Terdapat 14 unsur didalamnya, sehingga pada penelitian ini alur pikir peneliti dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Desa

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2012:2). Tipe penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dikarenakan tipe penelitian deskriptif metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual serta akurat dalam menjelaskan fenomena yang ada, sedangkan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012: 7).

Oleh karena itu, peneliti menggunakan deskriptif kuantitatif dikarenakan sebagai parameter pengukuran validitas tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan dan dipilih dikarenakan dalam hubungannya data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Melalui penelitian deskriptif kuantitatif ini ditunjukkan untuk mendapatkan gambaran serta keterangan tentang kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan.

B. Definisi Konseptual

Definisi konseptual ini lebih bersifat hipotetikal dan tidak dapat diobservasi. Definisi konseptual bermanfaat untuk membuat logika dalam proses perumusan hipotesa, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan (Singarimbun dan Effendi, 2002:21). Adapun definisi konsep yang peneliti gunakan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan

Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik instansi pemerintah pusat

maupun instansi pemerintah daerah. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang pelaksanaannya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bila jasa/layanan yang diterima (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada diharapkan, maka kualitas/layanan akan dipersepsikan buruk.

2. Analisis kepuasan masyarakat

Analisis kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan respon masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Waygalih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan, melalui 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, dengan membaca definisi operasional dalam penelitian maka akan diketahui baik buruknya variabel tersebut (Singarimbun dan Efendi, 2002: 23). Oleh karena itu definisi operasional yang peneliti gunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai variabel dalam penelitian ini akan diukur dari tingkat

kepuasan pengguna jasa pelayanan yang diberikan melalui 14 indikator, untuk lebih jelasnya peneliti sajikan dalam bentuk table sebagai berikut:

Tabel 3. Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2	Persyaratan pelayanan	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.
3	Kejelasan petugas pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta tanggung jawabnya).
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dan konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6	Kemampuan petugas pelayanan	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas pelayanan.
7	Kecepatan pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9	Kesopanan dan keramahan petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10	Kewajaran biaya pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan.
11	Kepastian biaya pelayanan	Keseuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12	Kepastian jadwal pelayanan	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13	Kenyamanan lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14	Keamanan pelayanan	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan sehingga masyarakat merasa tenang saat mendapatkan pelayanan dari pelaksanaan pelayanan.

Sumber : Data diolah (2019)

D. Jenis Data

Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2012: 225). Jenis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Data primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Penelitian ini melakukan penyebaran daftar pertanyaan terhadap responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Data primer pada penelitian ini adalah masyarakat di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan.

2. Data sekunder

Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder pada penelitian ini adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004.

E. Populasi, Sampel dan Sampling

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 80). Oleh karena itu yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi sumber data dalam suatu penelitian, maka populasi yang peneliti teliti yaitu berdasarkan kriteria kepala keluarga karna menurut peneliti kepala keluarga adalah orang yang bertanggung jawab dan orang yang mewakili terhadap keluarganya, maka setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi desa baik istri ataupun anak, kepala keluarga yang menindak lanjuti untuk memenuhi kebutuhan istri ataupun anaknya tersebut, maka jumlah populasi dalam penelitian ini berdasarkan kriteria kepala keluarga yang ada di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan yaitu 2168 Kepala Keluarga, untuk lebih jelasnya akan peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Jumlah Kepala Keluarga di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan yang menggunakan pelayanan Administrasi Desa pada tahun 2018

Nama Dusun	Jumlah Kepala Keluarga
Dusun I A	210
Dusun I B	306
Dusun II A	239
Dusun II B	220
Dusun III	157
Dusun IV	251
Dusun V A	210
Dusun VB	245
Dusun VI A	124
Dusun VI B	206
Total Sampel	2168

Sumber : Data diolah (2019)

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012: 81). Sampel merupakan sebagian dari individu yang akan diteliti. Menurut Arikunto (2002:117), bahwa tidak ada aturan yang tegas tentang jumlah sampel yang diisyaratkan untuk penelitian dari populasi yang tersedia. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin G.

Sevilla Consuelo (Prasetyo dan Jannah, 2003: 136) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas toleransi kesalahan (error tolerance) yang diinginkan, yaitu sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan sebesar 90%.

Berdasarkan populasi yang peneliti teliti yaitu 2168 Kepala Keluarga, sehingga batas toleransi yang digunakan adalah 10%, maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{2168}{1 + 2168(0.10)^2}$$

$$n = \frac{2168}{22.68} = 95.59 \text{ dibulatkan menjadi } 96 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel, maka sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 96 kepala keluarga yang berada di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan. Kemudian untuk membagi sampel ke 10 (sepuluh) dusun yang ada di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, dari 96 sampel yang telah peneliti dapat, maka digunakan rumus yaname (Siregar, 2013 : 34) sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan:

n : jumlah kepala keluarga per dusun

N_i : total keseluruhan kepala keluarga

N : total keseluruhan sampel yang diambil

Berdasarkan rumus pengambilan sampel kelompok di atas maka sampel per-dusun dalam penelitian ini yaitu:

Dusun I A :

$$n = \frac{210}{2168} \times 96$$

$$n = 9.29 \text{ dibulatkan menjadi } 9$$

Dusun I B :

$$n = \frac{306}{2168} \times 96$$

$n = 13.54$ dibulatkan menjadi 14

Dusun II A :

$$n = \frac{239}{2168} \times 96$$

$n = 10.58$ dibulatkan menjadi 11

Dusun II B :

$$n = \frac{220}{2168} \times 96$$

$n = 9.74$ dibulatkan menjadi 10

Dusun III :

$$n = \frac{157}{2168} \times 96$$

$n = 6.95$ dibulatkan menjadi 7

Dusun IV :

$$n = \frac{251}{2168} \times 96$$

$n = 11.11$ dibulatkan menjadi 11

Dusun V A :

$$n = \frac{210}{2168} \times 96$$

$n = 9.29$ dibulatkan menjadi 9

Dusun V B :

$$n = \frac{245}{2168} \times 96$$

$n = 10.84$ dibulatkan menjadi 11

Dusun VI A :

$$n = \frac{124}{2168} \times 96$$

$n = 5.49$ dibulatkan menjadi 5

Dusun VI B :

$$n = \frac{206}{2168} \times 96$$

$n = 9.12$ dibulatkan menjadi 9

Setelah dihitung menggunakan rumus, maka hasil yang didapat adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Penghitungan Sampel Per-Dusun

Nama Dusun	Jumlah Sampel
Dusun I A	9
Dusun I B	14
Dusun II A	11
Dusun II B	10
Dusun III	7
Dusun IV	11
Dusun V A	9
Dusun VB	11
Dusun VI A	5
Dusun VI B	9
Total Sampel	96

Sumber: Data diolah (2019)

3. Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* atau *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Simple random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. *Simple Random Sampling* adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Oleh karena itu setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang

sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen (Margono, 2004: 126).

Teknik tersebut dapat dipergunakan bila jumlah unit sampling dalam suatu populasi tidak terlalu besar. Cara pengambilan sampel dengan *simple random sampling* dapat dilakukan dengan metode undian, ordinal, maupun tabel bilangan random. Oleh karena itu peneliti menggunakan cara pengambilan sample dengan *simple random sampling* dengan metode undian menggunakan aplikasi random.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan :

1. Kuisisioner atau Angket

Kuisisioner atau angket merupakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden, yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden (Anwar, 2009:168). Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, maka dalam penyusunan kuisisioner dibuat sedemikian rupa sehingga dapat memancing respon aktif dari responden yang akan mengisi kuisisioner. Untuk mengetahui kisi-kisi instrumen yang akan diberikan

kepada responden tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

NO.	Komponen yang Diukur	Sub-Indikator yang Diukur	Nomor Instrumen
1	Prosedur Pelayanan	a. Kesederhanaan serta kemudahan tata cara pelayanan b. Keterbukaan dalam tata cara pelayanan	1, 2
2	Persyaratan Pelayanan	a. Kejelasan persyaratan pelayanan b. Efisiensi persyaratan	3, 4
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	a. Kesiapan petugas b. Kemudahan dalam melakukan kontak dengan petugas pelayanan	5, 6
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	a. Melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu b. Mengutamakan kepentingan masyarakat	7, 8
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	a. Kejelasan dan kepastian unit kerja yang berwenang b. Keterbukaan satuan kerja penanggungjawab pemberi pelayanan	9, 10
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	a. Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	11
7	Kecepatan Pelayanan	a. Keterbukaan waktu penyelesaian b. Ketepatan waktu penyelesaian	12, 13
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	a. Kepercayaan masyarakat bahwa pelayanan disediakan sama untuk semua orang	14
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	a. Keramahan dan sopan santun petugas b. Sikap perhatian petugas terhadap masyarakat	15, 16
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	a. Biaya pelayanan yang ditetapkan wajar dan ekonomis	17
11	Kepastian Biaya Pelayanan	a. Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran	18
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	a. Kejelasan dan kepastian jadwal waktu pelayanan	19
13	Kenyamanan Lingkungan	a. Kenyamanan dalam memperoleh atribut pendukung pelayanan yang berkaitan dengan lingkungan b. Kebersihan dan kesejukan	20, 21
14	Keamanan Pelayanan	a. Kebebasan dari resiko, bahaya dan keragu-raguan	22

Sumber: Data diolah (2019)

Instrumen penelitian ini menggunakan skala likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari individu atau kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012 : 137). Fenomena sosial ini disebut variable penelitian yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Jawaban dari setiap instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi 4 indikator dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata, antara lain: sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas. Peneliti memilih 4 indikator untuk mempermudah perhitungan hasil akhir dari penelitian ini. Berikut ini tabel yang menunjukkan skala bobot penilaian menggunakan Skala Likert :

Tabel 7. Skala Likert

No.	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Puas	4
2	Puas	3
3	Tidak Puas	2
4	Sangat Tidak Puas	1

(Sugiyono, 2012:137)

Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan kepada 96 kepala keluarga di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan sesuai dengan jumlah responden penelitian yang telah ditentukan.

2. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan tanya-jawab antara peneliti dengan responden yang dianggap layak atau relevan dalam penelitian ini. Peneliti bertanya langsung kepada

responden yaitu aparatur desa dan masyarakat di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.

Proses wawancara dilakukan dengan wawancara tidak terstruktur, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan terkait kepuasan masyarakat di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan, sehingga peneliti menemukan sumber data yang lebih mendalam.

3. Dokumentasi

Melalui teknik pengumpulan data ini, peneliti mengumpulkan data dari dokumen, baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan meramalkan. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan sumber-sumber data tertulis sebagai penguat data yang diperoleh.

Adapun sumber data tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini: peraturan perundang-undangan, yaitu : Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 5 Tentang Pelayanan Publik, KEPMENPAN Nomor

63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

G. Teknik Pengolahan Data

Setelah mendapatkan sejumlah data dari lapangan, maka peneliti dituntut untuk melakukan pengolahan data yang telah terkumpul tersebut. Adapun proses pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Editing Data

Tahapan ini merupakan kegiatan dalam menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitas serta dapat memberikan kejelasan, mudah dibaca, konsisten dan lengkap. Dalam tahap ini, peneliti melakukan pemeriksaan kembali alat pengumpulan data apabila terdapat hal yang salah atau meragukan, hal ini menyangkut lengkapnya pengisian, kejelasan jawaban, kesesuaian jawaban satu sama lain, relevansi jawaban, serta keseragaman dan satuan data.

2. Klasifikasi Data

Setelah melalui proses edit, jawaban responden di klasifikasikan menurut macamnya sesuai dengan pokok bahasan atau permasalahan yang telah disusun dengan memberi tanda bagi setiap data dalam kategori yang sama.

3. Tabulasi

Tahap ini dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam tabel-tabel Ragar lebih mudah diinterpretasikan, yaitu pada halaman yang khususnya berkaitan dengan tabel. Proses tabulasi ini dilakukan dengan tujuan agar memudahkan pengamatan dan evaluasi, serta tabulasi sendiri sangat dibutuhkan dalam penelitian ini karena berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis.

4. Interpretasi Data

Data-data yang telah dideskripsikan baik melalui narasi maupun tabel, selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian. Tahapan ini dimaksudkan bagi peneliti atau orang lain agar dapat mengetahui dengan jelas hasil data yang diperoleh dari lapangan agar lebih mudah memahaminya.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

<p style="text-align: center;">dengan rumus sebagai berikut :</p> $\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$

Keterangan:

Jumlah Bobot : Jumlah bobot per unsur

Jumlah Unsur : Jumlah unsur indeks kepuasan masyarakat yang ingin diteliti

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\ &= \frac{1}{14} \\ &= 0.071 \end{aligned}$$

(Sumber : KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna memperoleh nilai perunsur digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai perunsur (U)} = \frac{\text{jumlah keseluruhan nilai per-unsur}}{\text{jumlah indikator}}$$

Keterangan:

Jumlah keseluruhan nilai perunsur : Jumlah nilai keseluruhan responden per unsur

Jumlah indikator : Jumlah indikator per unsur

(Sumber : KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Keterangan:

Total dari nilai persepsi per unsur : Total jumlah nilai dari responden perunsur

Total unsure yang terisi : Jumlah unsur indeks kepuasan masyarakat yang ingin di teliti

Nilai penimbang : Sesuai hasil dari penimbang sebelumnya nilai penimbang yaitu 0.071

(Sumber : KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25– 100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Keterangan:

Nilai IKM Unit Pelayanan : Jumlah bobot per unsur

25 : Nilai konversi dasar

(Sumber : KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 8. sebagai berikut :

Tabel 8. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Sangat Tidak Puas
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Tidak Puas
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Puas
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Puas

Sumber : KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0.071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang.

Selanjutnya untuk mengetahui persentase dari jawaban responden menggunakan rumus persentase berikut :

$$P = \frac{f_{\text{in}}}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Persentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

(Arikunto, 2002: 123)

Setelah menghitung dan mendapatkan persentase dari data yang ada, maka hasil dari data tersebut akan diinterpretasikan untuk mendapatkan jawaban penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang.

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan

Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan merupakan desa yang terbentuknya pada tahun 1918 yang mayoritas penduduk adalah pendatang sebagai pekerja di PTP.NVII.UU. Kedaton. Nama Desa Way Galih pada tahun 1955 yaitu bernama susukan (dusun) Hadi Saron, berkembang berganti menjadi Kampung Wai Galih yang memiliki arti “Diberi dari hasil pemikiran” pada tahun 1965, dimana wilayahnya saat itu meliputi Ladang Kidul, Ladang Wetan dan Ladang Kulon.

Sekitar tahun 1970 Wilayah Kampung Wai Galih hanya Ladang Kidul sedangkan Ladang Waten dan Ladang Kulon bergabung ke Desa Sabah Balau serta menjadi bagian dari wilayah Kecamatan Kedaton. Pergantian nama kembali terjadi pada tahun 1989 yang sebelumnya bernama Kampung Wai Galih menjadi Desa Way Galih yang memiliki arti “Air yang bagus”, dikarnakan Desa Way Galih di apit dua sungai dan adanya bendungan peninggalan Belanda.

Desa Way Galih merupakan salah satu dari enam belas desa / kelurahan yang ada di Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, yaitu:

1. Kelurahan / Desa Budi Lestari
2. Kelurahan / Desa Galih Lunik
3. Kelurahan / Desa Jati Indah
4. Kelurahan / Desa Jatibaru
5. Kelurahan / Desa Kali Asin
6. Kelurahan / Desa Lemateng
7. Kelurahan / Desa Purwodadi
8. Kelurahan / Desa Rejomulyo
9. Kelurahan / Desa Sabah Balau
10. Kelurahan / Desa Serdang
11. Kelurahan / Desa Sinar Ogan
12. Kelurahan / Desa Sindang Sari
13. Kelurahan / Desa Sri Katon
14. Kelurahan / Desa Sukanegara
15. Kelurahan / Desa Trimulyo
16. Kelurahan / Desa Way Galih

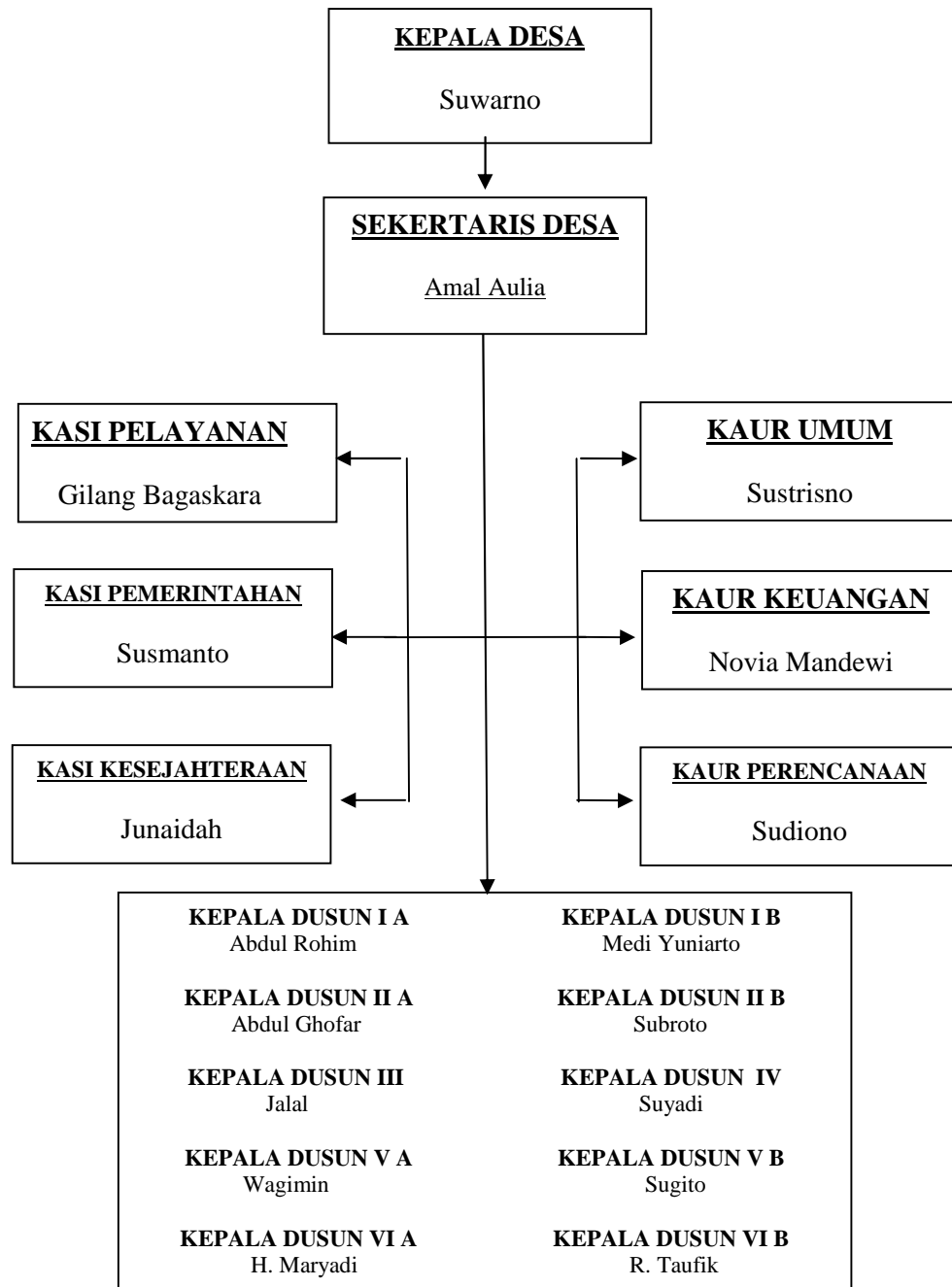
Adapun sejarah pemerintahan desa yaitu nama-nama yang pernah menjabat sebagai Kepala Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 9. Sejarah nama-nama yang pernah menjabat sebagai Kepala Desa di Desa Way Galih

No	Nama Kepala Desa	Tahun Memerintah
1	Sudariyanto	1965 – 1966
2	Abu Yani	1966
3	M. Yusuf	1966 – 1977
4	Endysanudin. As	1977 – 1979
5	Komari Zaman	1979 – 1980
6	Kamiran	1981 – 1989
7	Gatot Supeni	1989 – 1990
8	Kamiran	1990 – 1998
9	Sapuan Abadi	1998 – 2006
10	Nanang Ermanto	2007 – 2008
11	Eli Suprato	2009 – 2010
12	Karmono. AK	2010
13	Winarni	2010 – 2016
14	Berti Andayani, S.KM.	2016 – 2017
15	Suwarno	2017 – Sekarang

Sumber: Data Monografi Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan

Berikut struktur organisasi Desa Way Galih Kelurahan Tanjung Bintang Lampung Selatan:



Sumber : Data Desa Way Galih tahun 2017 dan Wawancara Kasi Pemerintahan Desa Way Galih

Gambar 2. Struktur Organisasi Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan

B. Demografi

1. Letak dan Luas Wilayah

Desa Way Galih adalah salah satu dari 16 Desa yang terdapat di Kecamatan Tanjung Bintang. Wilayah sebelah utara berbatasan dengan Desa Banjar Agung Kecamatan Jati Agung, sebelah selatan berbatasan dengan Desa Sabah Balau Kecamatan Tanjung Bintang, sebelah barat berbatasan dengan Desa Harapan Jaya Kecamatan Sukarame dan sebelah timur berbatasan dengan Desa Sindang Sari Kecamatan Tanjung Bintang.

Keseluruhan luas wilayah Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan adalah 1401 Hektar, luas wilayah tersebut terbagi-bagi menjadi wilayah pemukiman penduduk, pertamian sawah tadah hujan, ladang atau tegalan, perkantoran, sekolah, jalan, lapangan sepak bola. Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan memiliki 10 (sepuluh) dusun, berikut adalah rincian luas lahan Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan:

1. Luas Pemukiman : 173 Ha/M²
2. Luas Pertanian Sawah tadah hujan : 184.50 Ha/M²
3. Luas Ladang atau Tegalan : 1016.34 Ha/M²
4. Luas Perkantoran : 2 Ha/M²
5. Luas Sekolah : 3.5 Ha/M²

6. Luas Jalan : 17 Ha/M²
7. Luas Lapangan sepak bola : 3 Ha/M²

(Sumber: Data Monografi Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan)

2. Jumlah Penduduk

Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan memiliki jumlah penduduk 8034 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki berjumlah 4013 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 4021 jiwa, dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 2675 Kepala Keluarga.

Tabel 10. Data penduduk Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Uraian	Jumlah
1	Laki-laki	4013
2	Perempuan	4021
	Total	8034

Sumber: Data Monografi Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan

Tabel 11. Data penduduk Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah
1	Islam	7730
2	Katolik	84
3	Kristen	196
4	Hindu	14
5	Budha	10
	Total	8034

Sumber: Data Monografi Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan

Tabel 12. Data penduduk Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Agama	Jumlah
1	S2	11
2	S1	27
3	D3	13
4	SLTA / SMA	1554
5	SLTP / SMP	782
6	SD	1624
7	Belum Sekolah	4023
	Total	8034

Sumber: Data Monografi Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan

Tabel 13. Data penduduk Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan Berdasarkan Pekerjaan

No	Agama	Jumlah
1	PNS	25
2	TNI / POLRI	6
3	Pedagang	345
4	Petani	489
5	Buruh	547
6	Pegawai Swasta	49
7	Pensiunan	20
8	Lain-Lain	6553
	Total	8034

Sumber: Data Monografi Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 74.25 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga tingkat kepuasan masyarakat Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan terhadap pelayanan administrasi desa sudah termasuk dalam kategori tingkat kepuasan “Puas”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan secara keseluruhan sudah baik.
2. Nilai Indeks yang tertinggi dari 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah pada unsur kecepatan pelayanan dengan nilai konversi IKM sebesar 91.75 dan berada pada tingkat “Sangat Puas”.

3. Nilai Indeks yang terendah dari 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah pada unsur prosedur pelayanan dengan nilai konversi IKM sebesar 61.25 dan berada pada tingkat kepuasan “Tidak Puas”, setelah itu Indeks Kepuasan masyarakat pada unsur kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan merupakan unsur terendah setelah unsur prosedur pelayanan dengan nilai konversi IKM kewajaran biaya pelayanan sebesar 66.25 dan kepastian biaya pelayanan sebesar 63.25 berada pada tingkat kepuasan “Puas”.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Aparatur Desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan, yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kemampuan perseorangan aparatur desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan dengan mengikuti pendidikan latihan atau mengikuti pelatihan-pelatihan individu yang dapat meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan administrasi desa yang diberikan oleh aparatur desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan tergolong baik masyarakat merasa puas. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan

minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.

2. Indikator kecepatan pelayanan administrasi desa di Desa Way Galih Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan dan jika mungkin dapat ditingkatkan lagi.
3. Indikator prosedur pelayanan, Indikator Kewajaran Biaya pelayanan dan Indikator Kepastian biaya pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu pemerintah desa harus mensosialisasikan kembali agar lebih memperjelas terkait prosedur pelayanan, kewajaran biaya dan kepastian biaya, sehingga masyarakat mengetahui, mengerti dan paham terkait prosedur pelayanan, besaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan saat menggunakan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku yaitu ketetapan Kepala Disdukcapil Lampung Selatan, Hasan Afriansyah mengatakan seluruh pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sudah diterapkan tanpa biaya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku Ilmiah

- Anwar, Suroyo. 2009. *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta: Prehallindo
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Margono. 2004. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

- Siagian, Sondang Paian. 1973. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Supryanto, Eko. 2001. *Oprasional Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung; Reflika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran edisi kedua*. Yogyakarta: Andi.

Dokumen

- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 5 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 2
- KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Jurnal

- Rusnani, Sitti. 2013. *Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palayan Kota Samarinda*. Jurnal Administrasi Negara Volume 1 Nomor 2 Halaman 365-379: Universitas Mulawarman
- Nor, Muhammad. 2013. *Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa dan Pelayanan Masyarakat di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kuitai Barat*. Jurnal Pemerintahan Integratif Volume 3 Nomor 1 Halaman 226-2236: Universitas Mulawarman

Riyadil, Slamet dkk. 2015. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu*. Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen Volume 8 Nomor 1 Halaman 49-58:Institut Pertanian Bogor

Website

<https://typoonline.com/kbbi/layan> diakses pada tanggal 12 Oktober 2018 pukul 19.30 WIB.

<https://www.google.co.id/amp/s/www.kupastuntas.co/2016/08/urus-administrasi-kependudukan-lampung-selatan-gratis/amp/> diakses pada tanggal 15 Januari 2019 pukul 13.30 WIB.