

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH  
DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA COPER  
KECAMATAN JETIS KABUPATEN PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi syarat-syarat untuk  
mencapai Gelar Sarjana dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Di Progam Studi Ilmu Pemerintahan.

**Oleh:**

**UMI ROHMATIN**

**NIM : 14221382**

**PROGAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**

**PONOROGO**

**2017**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : Umi Rohmatin

Dengan judul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH  
DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA COPER  
KECAMATAN JETIS KABUPATEN PONOROGO**

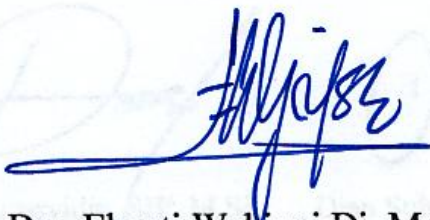
Pada : 15 Juli 2017

Telah diperiksa dan disetujui unuk diuji

Ponorogo, 15 Juli 2017

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra. Ekapti Wahjuni Dj, M.Si

NIDN. 0722126101



Dian Suluh Kusuma Dewi, S.Sos.I MAP

NIDN. 0703058104

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
PEMERINTAH DESA TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DESA COPER KECAMATAN JETIS  
KABUPATEN PONOROGO**

Disusun oleh : UMI ROHMATIN

Telah dipertahankan di depan penguji pada,

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Juli 2017

Pukul : 10.00 WIB

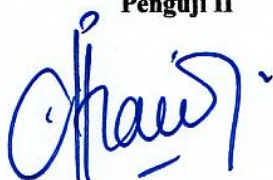
### DEWAN PENGUJI

**Penguji I**




Khoirruosyidin, SIP. M.Si  
NIDN. 0705057501

**Penguji II**



Dian Suluh Kusuma Dewi, S.Sos.I MAP  
NIDN. 0703058104

**Penguji III**



Dra. Ekapti Wahjuni Dj, M.Si  
NIDN. 0722126101

**Mengetahui,**

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Jusuf Harsono, M.Si  
NIDN. 0713016201

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini kami persembahkan kepada almamaterku Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Serta kepada keluargaku yang selama ini tanpa lelah mendampingi kami hingga bisa menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar sarjana terima kasih Suami dan Anakku.



**UMI ROHMATIN**

## MOTTO

*“BARANG SIAPA INGIN MUTIARA, HARUS BERANI TERJUN DI LAUTAN YANG DALAM” (SOEKARNO)*



## ABSTRAK

Keberhasilan desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi merupakan salah satu untuk keefektifan tujuan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi di kantor desa akan memberikan dampak pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan metode *ex-post-facto*. Responden atau sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Coper yang menggunakan pelayanan administrasi di balai Desa Coper dengan jumlah 57 orang. Analisis data yang digunakan ialah analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan 1) Kualitas pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh pemerintah Desa Coper dapat dikatakan baik, dengan bukti secara rata-rata masyarakat berpendapat setuju jika pelayanan administrasi baik. 2) Kepuasan masyarakat di Desa Coper terhadap pelayanan administrasi Pemerintah Desa Coper secara rata-rata dapat dikatakan sangat puas, dengan bukti secara rata-rata masyarakat merasakan sangat puas dengan pelayanan administrasi di Desa Coper. 3) Ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo. Dalam hal ini, dapat dilihat dari hasil perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ialah  $t_{hitung} = 3,771 > t_{tabel} = 2,005$ .

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Administrasi, Kepuasan Masyarakat

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah yang menciptakan bumi dan isinya, sehingga melalui pertanda-pertandanya, manusia diberikan pengetahuan dimana proses tersebut dapat dilakukan melalui proses belajar mengajar, manusia kemudian diciptakan menjadi makhluk yang sempurna diantara ciptaan-Nya yang lain. Dalam proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan suatu karya tulis, yang salah satunya tugas akhir berupa skripsi. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis merasa banyak terbantu oleh pihak-pihak yang mendukung tanpa lelah, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kiranya ucapan terima kasih bisa kami samatkan dalam skripsi ini, ucapan terimakasih ini kami sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Jusuf Harsono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Robby Darwis Nasution, S.Ip.,M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
3. Ibu Dra. Ekapti Wahjuni Dj, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini mulai dari awal hingga akhir.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberika ilmu sebagai bahan kajian penelitian ini.

5. Ibu Kepala Desa Coper beserta Staf Pejabat Pemerintah Desa Coper yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Masyarakat Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo yang sudah berkenan menjadi informan dan membantu melancarkan penelitian ini.
7. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penyelesaian penulisan laporan penelitian ini.

Demikianlah ucapan terimakasih ini kami haturkan, apabila ada salah kata-kata kami mohon maaf sebesar-besarnya.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi penulis serta bagi para pembaca umumnya.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

**UMI ROHMATIN**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Umi Rohmatin

NIM : 14221382

Jurusan : S-1 Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya pihak orang lain baik sebagian maupun keseluruhan yang pernah ditulis atau dipublikasikan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah tersebut dan di cantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia bertanggung jawab apabila di kemudian hari diketahui tidak benar.

Ponorogo, 15 Juli 2017

Yang menyatakan,

Umi Rohmatin

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>COVER JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I        PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Penegasan Istilah .....	5
F. Landasan Teori .....	6
G. Kerangka Pemikiran.....	20
H. Hipotesis Penelitian.....	21
I. Definisi Operasional .....	21

J. Metode Penelitian.....	22
<b>BAB II        DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Kondisi Geografis .....	30
B. Kodisi Demografis .....	32
C. Fasilitas Pelayanan Publik.....	35
D. Struktur Pemerintah Desa dan Tata Kerja.....	38
<b>BAB III        PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>43</b>
A. Data Informan Penelitian .....	43
B. Penyajian Data.....	46
C. Analisis Data .....	58
<b>BAB IV        KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 2.1	Batas Wilayah Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo .....	30
Tabel 2.2	Orbitasi dan Jarak Tempuh Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo .....	31
Tabel 2.3	Distribusi Tanah Menurut Penggunaannya .....	32
Tabel 2.4	Komposisi Penduduk Menurut Umur .....	33
Tabel 2.5	Komposisi Masyarakat Berdasarkan Mata Pencaharian .....	34
Tabel 2.6	Komposisi Penduduk Berdasarkan Agama .....	34
Tabel 2.7	Klasifikasi Tingkat Pendidikan Penduduk Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo .....	35
Tabel 2.8	Sarana Prasarana .....	36
Tabel 2.9	Pemerintah Desa .....	38
Tabel 3.1	Data Responden .....	43
Tabel 3.2	Distribusi Jawaban Responden tentang “Prosedur pelayanan administrasi di Balai Desa Coper tidak berbelit-belit” .....	47
Tabel 3.3	Distribusi Jawaban Responden tentang “Kepastian biaya pelayanan dan petugas yang melayani sangat jelas” .....	47
Tabel 3.4	Distribusi Jawaban Responden tentang “Kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan dan selesainya pengurusan sangat jelas” .	48
Tabel 3.5	Distribusi Jawaban Responden tentang “Proses pelayanan administrasi di Balai Desa Coper dilakukan dengan tepat sesuai tujuan”	48

Tabel 3.6	Distribusi Jawaban Responden tentang “Pelayanan administrasi yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku” .....	49
Tabel 3.7	Distribusi Jawaban Responden tentang “Petugas pelayanan administrasi melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab” .....	49
tabel 3.8	Distribusi Jawaban Responden tentang “Sarana prasarana pelayanan administrasi lengkap, memudahkan pengurusan administrasi .....	50
Tabel 3.9	Distribusi Jawaban Responden tentang “Akses menuju tempat pelayanan administrasi di Desa Coper sangat mudah” .....	50
Tabel 3.10	Distribusi Jawaban Responden tentang “Petugas pelayanan Administrasi melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah” .....	51
Tabel 3.11	Distribusi Jawaban Responden tentang “Pelaksanaan pelayanan administrasi dilakukan secara teratur dan memberikan kenyamanan” .....	51
Tabel 3.12	Distribusi Jawaban Responden tentang “Bagaimana perasaan anda terhadap prosedur pelayanan administrasi di Desa Coper?” .....	52
Tabel 3.13	Distribusi Jawaban Responden tentang “Bagaimana perasaan anda terhadap persyaratan yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi di Desa Coper?” .....	53
Tabel 3.14	Distribusi Jawaban Responden tentang “Bagaimana perasaan anda terhadap tanggung jawab petugas pelayanan administrasi di Desa Coper?” .....	53
Tabel 3.15	Distribusi Jawaban Responden tentang “Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi di Desa	

Coper?" .....	54
Tabel 3.16 Distribusi Jawaban Responden tentang “Bagaimana perasaan anda terhadap kecepatan pelayanan administrasi di Desa Coper?” .....	54
Tabel 3.17 Distribusi Jawaban Responden tentang “Bagaimana perasaan anda terhadap keadilan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Coper?” .....	55
Tabel 3.18 Distribusi Jawaban Responden tentang “Bagaimana perasaan anda terhadap kesopanan dan keramahan yang diberikan petugas pelayanan administrasi di Desa Coper?” .....	55
Tabel 3.19 Distribusi Jawaban Responden tentang “Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian biaya yang diberikan untuk pelayanan administrasi di Desa Coper?” .....	56
Tabel 3.20 Distribusi Jawaban Responden tentang “Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Coper?” .....	56
Tabel 3.21 Distribusi Jawaban Responden tentang “Bagaimana perasaan anda terhadap kenyamanan dan keamanan pada pelayanan administrasi di Desa Coper?” .....	57
Tabel 3.22 Variables Entered/Removed .....	58
Tabel 3.23 Model Summary .....	58
Tabel 3.24 Anova .....	58
Tabel 3.25 Coefficients .....	59

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Skema Berpikir Penelitian.....	21
Gambar 1.2 Desain Kausal.....	25
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Coper Kecamatan Jetis .....	39

