

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan desa sebagian besar di Indonesia pada hakekatnya sampai sekarang masih tetap merupakan kesatuan masyarakat hukum asli, dengan berlandaskan pada peraturan hukum adat. Penyeragaman peraturan desa justru menghambat tumbuhnya kreativitas dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kehidupan dan penghidupannya secara mandiri, sehingga hanya membuat tertinggal dibanding masyarakat lain. Di pihak lain, antisipasi terhadap berbagai perkembangan masyarakat akibat berbagai tuntutan termasuk perkembangan penyelenggaraan pemerintah sangat diperlukan.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa yakni Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan posisi tersebut desa memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kesuksesan, seperti menciptakan pelayanan administrasi atau masyarakat secara maksimal demi menuju keadilan dan kesejahteraan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menyebutkan Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggara pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggara pemerintah, sehingga memiliki

kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Peran aparatur pemerintah desa sangat diharapkan dalam rangka mewujudkan peran pemerintah sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah, yakni demi kesejahteraan rakyat yang berimbas pada terwujudnya pembangunan nasional. Pegawai pemerintah desa sebagai aparatur Negara, abdi negara, dan abdi masyarakat dituntut untuk mempunyai disiplin dan rasa tanggung jawab agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, serta ia harus mempunyai kesetiaan dan ketaatan penuh terhadap Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan pemerintah, sehingga dengan demikian dapat memusatkan segala perhatian dan pikiran serta mengarahkan segala daya dan tenaganya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Dalam konteks ini pelayanan administrasi diberi makna yang luas, artinya tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga menyangkut semua kegiatan yang dilakukan pemerintah baik langsung maupun tidak langsung. Pelayanan administrasi selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Seperti salah satunya pelayanan administrasi publik di kelurahan.

Implementasi tugas dan fungsi pelayanan administrasi merupakan suatu aktifitas atau usaha-usaha yang wajib dilaksanakan oleh seseorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan yang diperlukan dalam suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan administrasi ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Seperti pengurusan KTP baru atau

memperpanjang masa KTP meningkat seiring dengan habisnya masa berlaku, peminta pengurusan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, balik nama sertifikat tanah, dll. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah desa berkewajiban melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu instansi seperti dalam pemerintah desa, pegawai merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Hal ini disebabkan baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum. Keberhasilan desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk keefektifan tujuan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Wijaya, 2011:52). 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.

Kantor Balai Desa Coper, Kecamatan Jetis, Kabupaten Ponorogo merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat khususnya Desa Coper. Seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), permintaan surat kelahiran, dokumen Kartu Keluarga dll. Alasan penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan karena obyek inilah yang paling banyak berinteraksi langsung dengan masyarakat umum. Penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan apakah

kualitas pelayanan yang diberikan sudah sama dengan kaidah atau janji yang diutarakan pegawai kantor Desa Coper.

Penelitian ini diharapkan akan lebih menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan untuk memberikan yang terbaik terhadap pelanggan, dan juga sebagai alat evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus dasar bagi pengembangan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang, karena kepuasan pelanggan tidak pernah berhenti.

Untuk mengetahui suatu produk seperti kualitas pelayanan memenuhi kepuasan pelanggan, maka perlu diadakan penelitian terkait dengan kepuasan pelanggan. Konteks penelitian ini yang difokuskan dengan kualitas pelayanan administrasi di Balai Desa Coper, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo”.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana penjelasan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yakni: “Adakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini memiliki manfaat diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti dan pemerintah desa dalam melakukan keputusan dalam melaksanakan pengelolaan administrasi desa, khususnya dalam segi pelayanan administrasi agar tercipta kepuasan masyarakat desa yang membutuhkan pelayanan administrasi tersebut.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo, penelitian ini diharapkan menjadi referensi pegawai maupun pihak-pihak yang ada dalam Pemerintah Desa agar dapat melaksanakan semaksimal kualitas pelayanan administrasi masyarakat, dalam meningkatkan kepuasan masyarakat desa.
- b. Bagi Masyarakat pengguna, penelitian ini dapat dijadikan sumber atau informasi terkait dengan peran dan pelaksanaan fungsi dari Pemerintah Desa sebagaimana mestinya.

E. Penegasan Istilah

Sebagaimana tujuan dari penelitian ini dan judul penelitian yang diangkat, maka diperlukan penegasan istilah untuk memudahkan pemahaman setiap istilah dalam judul tersebut. Berikut penegasan istilah dalam penelitian ini:

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005: 849).

2. Kualitas

Kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan (Kotler, 2012:49).

3. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kloter, 2012 : 83).

4. Administrasi

Administrasi ialah sebagai kegiatan tulis menulis tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi atau usaha (Widjaja, 2005:3).

5. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadji, 2013 : 180).

6. Masyarakat

Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi sesuai dengan sistem adat-istiadat tertentu yang sifatnya berkesinambungan dan terikat oleh suatu rasa identitas bersama (Koenjaraningrat, 2012: 122).

7. Pemerintah Desa:

Pemerintah Desa adalah Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Permendagri No. 13 Tahun 2014).

F. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan Administrasi

a. Definisi Kualitas Pelayanan Administrasi

Kotler (2012:49) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.

Menurut Tjiptono (2015:17) Kualitas adalah kesesuaian spesifikasi untuk penggunaan (fitness for use). Kesesuaian penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama, yakni: 1) teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan; 2) psikologis, yaitu citra rasa atau status; 3) waktu, yaitu kehandalan; 4) kontraktual, yaitu adanya jaminan; 5) etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur.

Kloter (2012 : 83) mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri.

Wijaya (2011:52) menyatakan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan Tjiptono (dalam Moha dan Loindong, 2016:577) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2015 : 260) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Widjaja (2005:3) administarsi mempunyai dua arti yaitu administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit. Secara sempit administarsi diajukan sebagai kegiatan tulis menulis tentang segala sesuatu yang

terjadi dalam organisasi atau usaha. jadi administrasi tak lebih dari pekerjaan tata usaha. seperti pekerjaan mengetik.dan lainnya(proses pelayanan) sedangkan dalam arti luas merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Kegiatan ini meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengerakan an pengawasan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu:*pertama*, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; *kedua*, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan; *ketiga*, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah; *keempat*, kegiatan kantor dan tata usaha (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008:8).

Masalah Administrasi Kependudukan merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem Administrasi Kependudukan tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan administrasi dan pembangunan sektor lain (Pasal 1 ayat (1) Undang–Undang No. 23 Tahun 2006). Maka Administrasi Kependudukan haruslah diselenggarakan dengan baik. Di dalam penjelasan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa :

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negera.Dari

segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan administrasi serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif (Penjelasan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006).

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan administrasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi merupakan setiap kegiatan pelayanan berupa pencatatan data tertulis yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan hak kepemilikan maupun akta suatu keterangan baik itu jual beli, maupun lainnya.

Sedangkan yang dimaksud kualitas pelayanan administrasi dalam penelitian ini adalah tingkat keunggulan yang diharapkan masyarakat atas setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik berupa pelayanan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan administrasi serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

b. Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Menurut Lampiran Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang standart pelayanan minimal Desa menjelaskan jenis pelayanan administrasi meliputi:

- a) Penyediaan data dan informasi administrasi kependudukan dan pertanahan.
- b) Pemberian surat keterangan dari pemerintah Desa kepada masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan.

a) Penyederhanaan pelayanan.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan surat kependudukan, keterangan, dan penyederhaan segi pelayanan. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Balai Desa Coper, Kecamatan Jetis, Kabupaten Ponorogo termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

c. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Parasuraman A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (dalam Adam Muhammad, 2012: 11), mengemukakan lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan komunikasi.
2. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan).
2. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan).
3. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan).
4. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah).
5. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum).

6. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan).
7. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika).
8. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat).
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas).
10. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerja, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana. Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan indikator kualitas pelayanan administrasi yang didasarkan pada prinsip pedoman pelaksanaan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik, yakni:

1. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan yakni kepastian biaya pelayanan dan petugas yang melayani.
3. Kepastian waktu yakni kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan dan selesainya pengurusan.
4. Akurasi yakni ketepatan proses pelayanan, dan ketepatan tujuan yang diperoleh.
5. Keamanan yakni pelayanan yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku.
6. Tanggung jawab yakni petugas pelayanan melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab.
7. Kelengkapan sarana prasarana yakni tersedianya sarana prasarana pelayanan publik.
8. Kemudahan akses yakni kemudahan menjangkau tempat pelayanan publik.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni petugas pelayanan publik melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah.
10. Kenyamanan yakni pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara teratur dan memberikan sarana prasarana yang dibutuhkan masyarakat.

2. Kepuasan Masyarakat

a. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan kepuasan konsumen, dikarenakan masyarakat disini berperan sebagai konsumen atau individu yang membutuhkan suatu produk barang atau jasa. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008 : 902) Kepuasan berarti perihal yang bersifat puas, kesenangan, dan kelegaan. Jadi kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kotler (dalam Tjiptono 2015: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Sangadji (2013 : 180) kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan masyarakat maka masyarakat tidak akan puas, apabila kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas, apabila kinerja melampaui harapan maka nasabah akan sangat puas, senang dan bahagia. Dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, maka kepuasan pelanggan dapat dianalogikan sebagai kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan instansi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah mendapatkan produk pelayanan administrasi dari kantor balai desa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

b. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

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”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

c. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Dalam Muhammad Adam, 2015: 16), 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 seluas-luasnya 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. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, 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.

Kepuasan pelanggan/ masyarakat merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi, hal ini akan

mengakibatkan masyarakat akan merasa puas dan akan selalu mentaati peraturan terutama dalam pengurusan administrasi kependudukan. Faktor Yang paling penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat adalah kinerja dari kantor dan aparatnya yang biasanya diartikan dengan kualitas dari kinerja aparat tersebut (Christiani C, 2014: 20).

Kepuasan masyarakat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kinerja aparat dalam melayani masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat.

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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan administrasi dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Selain itu menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", 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.

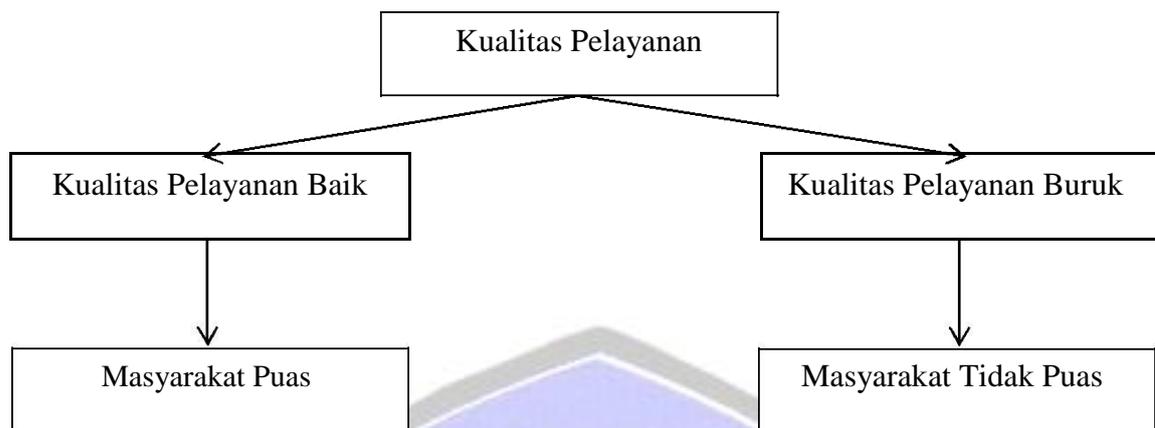
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan pelayanan, 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.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi dalam penelitian ini didasarkan atas indikator sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Tanggung jawab petugas pelayanan
4. Kemampuan petugas pelayanan
5. Kecepatan pelayanan
6. Keadilan mendapatkan pelayanan
7. Kesopanan dan keramahan petugas
8. Kepastian biaya pelayanan
9. Kepastian jadwal pelayanan
10. Kenyamanan dan keamanan pelayanan

G. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori di atas dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi merupakan tingkatan keunggulan proses pelayanan yang dilaksanakan pegawai kantor Balai Desa Coper dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, jika tingkatan pelayanan administrasi baik dan bermutu akan memberikan dampak terhadap perasaan puas masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi. Namun sebaliknya jika segi pelayanan administrasi tidak berkualitas atau hanya asal-asalan dalam melaksanakannya, akan berdampak pada kekecewaan masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi yang artinya masyarakat merasakan tidak puas atas pelayanan tersebut. Dengan demikian kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kerangka berpikir ini dapat dibuat skema berpikir sebagai berikut:



Gambar 1.1 Skema Berpikir Penelitian

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada landasan teori dan kerangka berpikir di atas, maka dapat diperoleh hipotesis penelitian, yakni: “Ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo”.

I. Definisi Operasional

Agar penelitian ini fokus pada tujuan penelitian dan tidak terjadi penyimpangan istilah, maka dapat didefinisikan operasional variabel penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Administrasi

Tingkat keunggulan yang diharapkan masyarakat atas setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berupa penyediaan data dan informasi dalam administrasi kependudukan dan pertanahan, dan surat keterangan dari pemerintah Desa. Indikator pelayanan administrasi dalam penelitian ini adalah:

- a. kesederhanaan,
- b. kejelasan,
- c. kepastian waktu,

- d. akurasi, keamanan,
- e. tanggung jawab,
- f. kelengkapan sarana prasarana,
- g. kemudahan akses, kedisiplinan, dan
- h. kenyamanan.

2. Kepuasan Masyarakat

Tingkat perasaan masyarakat setelah mendapatkan produk pelayanan administrasi dari kantor balai desa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

Indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah:

- a. prosedur pelayanan,
- b. persyaratan pelayanan,
- c. tanggung jawab petugas pelayanan,
- d. kecepatan pelayanan,
- e. keadilan mendapatkan pelayanan,
- f. kesopanan dan keramahan petugas,
- g. kepastian biaya pelayanan,
- h. kepastian jadwal pelayanan, dan
- i. kenyamanan dan keamanan pelayanan.

J. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010: 7) penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampelnya pada umumnya menggunakan random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik

dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. penggunaan metode kuantitatif ialah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di tempat pelayanan administrasi masyarakat Desa Coper, yang terletak di Balai Desa Coper, Kecamatan Jetis, Kabupaten Ponorogo. Pemilihan tempat penelitian ini didasarkan atas alasan, yakni 1) di Balai Desa Coper terlihat ada permasalahan yang sesuai dengan kajian penelitian ini; 2) di Balai Desa Coper belum pernah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat; 3) perlunya pengukuran kepuasan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan administrasi yang diselenggarakan, dikarenakan sebagai tugas atau kewajiban untuk pengukuran kepuasan masyarakat; 4) kesesuaian dengan tugas dan fokus pendidikan peneliti yang berkaitan dengan administrasi publik; dan 5) masyarakat dan perangkat desa di Desa Coper mudah di ajak kerjasama, sehingga mendukung pelaksanaan penelitian ini.

3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 61) 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. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi konsumen pelayanan administrasi di Kantor Balai Desa Coper. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling. Populasi dalam penelitian ini menggunakan jumlah KK dengan jumlah keseluruhan KK di Desa Coper adalah 922 KK.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi konsumen pelayanan administrasi di Kantor Balai Desa Coper, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 57 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pada penelitian ini metode pengumpulan data dibagi menjadi dua sumber data, yakni data primer dan sekunder.

1) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini ialah data mengenai kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat. Data-data primer tersebut dikumpulkan dengan menggunakan metode kuosiner. Menurut Sugiyono (2010: 199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti. Pada penelitian ini, penyebaran kuesioner berupa pertanyaan tertutup yang berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung penelitian, adapun teknik atau metode pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi

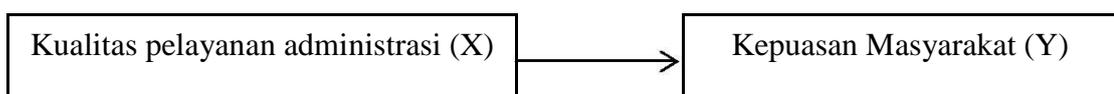
Menurut Sugiyono (2010: 203) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Observasi dalam penelitian ini tidak terstruktur, yang artinya hanya sebagai tahap awal yakni mengumpulkan data permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan segi kepuasan masyarakat.

2. Dokumentasi

Arikunto (2010: 206) berpendapat bahwa metode dokumentasi, mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi digunakan sebagai metode pengumpulan data pelengkap seperti daftar masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi di bulan Januari Tahun 2017 di Balai Desa Coper Kecamatan Jetis. Serta dokumentasi foto pelengkap.

5. Metode Analisis Data

Penelitian ini merupakan studi korelasi yang digunakan pada penelitian ini adalah korelasi kausal. Menurut Sugiyono (2013: 224) hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat. Lebih tepatnya adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Dengan bentuk desain penelitian sebagai berikut:



Gambar 1.2 Desain Kausal

Keterangan :

→ : Pengaruh secara parsial variabel X terhadap Y

Sebagaimana penjelasan di atas, bahwa pengumpulan data menggunakan angket/kuosiner yang berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat. Sedangkan teknik penskoran kuosiner penelitian ini terdiri dari dua kelompok, untuk penskoran kuosiner kualitas pelayanan administrasi menggunakan skala penskoran sebagai berikut:

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Netral
4. Tidak Setuju
5. Sangat Tidak Setuju

Sedangkan untuk penskoran kuosiner kepuasan masyarakat menggunakan skala penskoran sebagai berikut:

1. Sangat Puas
2. Puas
3. Netral
4. Tidak Puas
5. Sangat Tidak Puas

Metode analisis data merupakan cara yang digunakan untuk mengambil kesimpulan penelitian atau untuk membuktikan hipotesis dan menjawab rumusan masalah. Analisis data pada penelitian ini menggunakan rumus analisis regresi sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menaksir atau meramalkan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau

diturunkan. Analisis ini didasarkan pada hubungan satu variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen. Berikut penjelasannya:

a) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menentukan pengaruh yang ditimbulkan oleh indikator variabel bebas terhadap variabel terikat dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

(Sugiyono, 2013:

285) Dimana :

Y : Kepuasan masyarakat

X : Kualitas Pelayanan Administrasi

b : Koefisien Regresi Sederhana

a : Konstanta

b) Uji Hipotesis

Untuk melakukan pembuktian hipotesis tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik, sebagai berikut :

a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Priyatno, 2010: 66). Namun penelitian ini menggunakan *Adjusted R²* untuk mengetahui prosentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghazali (2011: 97) Kelemahan dalam penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Nilai R^2 pasti meningkat pada setiap tambahan satu variabel independen

dengan tidak memperdulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R*² pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti *R*², nilai *Adjusted R*² dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

Pelaksanaan uji determinasi ini menggunakan bantuan *software SPSS 17.0*. Jika *R* sama dengan 0 maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika *R* sama dengan 1 maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

b) Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji hipotesis secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing – masing Variabel Independen terhadap Variabel Dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai T hitung dengan nilai T tabel.

Menurut Ghozali (2011: 98-99) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol ($H_0 : b_i = 0$). Cara melakukan uji statistik t adalah sebagai berikut :

- 1) *Quick look* : bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan $b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut).
- 2) Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, maka hipotesis alternatif diterima

