

Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap

Arsim

Abstrak

Organisasi pemerintah maupun swasta memiliki tujuan untuk menciptakan kepuasan kepada pelanggan atau kepada masyarakat pengguna layanan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan atau kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dari berhasil atau tidaknya sebuah organisasi mencapai tujuannya. Tingginya kepuasan masyarakat merupakan ciri dari berhasilnya sebuah organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Salah satu faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan yang optimal dari perangkat desa. "Pelayanan administratif yang optimal dari perangkat akan menimbulkan rasa senang atau timbulnya kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai." (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Sedangkan Kotler (Tjiptono, 2005: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai 'Perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.' Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan, yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 25 orang untuk variabel Pelayanan (X) yang berasal dari unsur perangkat desa, 350 orang yang mengurus administrasi kependudukan berasal dari masyarakat sebagai populasi untuk Variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Dan sampel yang diambil untuk Variabel X adalah berjumlah 5 orang, yaitu dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara sensus. Sedangkan untuk Variabel Y dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 20% dari jumlah populasi. Jadi sampel yang diambil adalah : $20\% \times 350 \text{ orang} = 70 \text{ orang}$.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa maka semakin baik pula kepuasan masyarakat Desa Matenggeng. Hal ini terbukti dari hasil analisis yang mana koefisien korelasi pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,58 yang menunjukkan pada kategori sedang.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Organisasi Pemerintah.

I. PENDAHULUAN

Organisasi pemerintah maupun swasta memiliki tujuan untuk menciptakan kepuasan kepada pelanggan atau kepada masyarakat pengguna layanan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan atau kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dari berhasil atau tidaknya sebuah organisasi mencapai tujuannya. Tingginya kepuasan masyarakat merupakan ciri dari berhasilnya sebuah organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Begitu pula sebaliknya,

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan masyarakat (public satisfaction) atau kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Oliver (Koentjoro, 2007: 145) menyatakan bahwa 'Kepuasan merupakan respon pelanggan

terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan'. Jadi, 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 yang berlaku.

Tingginya kepuasan masyarakat merupakan salah satu ciri dari berhasilnya sebuah organisasi pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Termasuk dalam hal pelayanan administratif yang diberikan oleh perangkat desa. Dengan terciptanya kepuasan masyarakat, maka bisa dikatakan bahwa tujuan utama organisasi untuk memberikan dan menunjukkan kinerja yang baik telah tercapai.

Kepuasan masyarakat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kinerja perangkat dalam melayani masyarakat sesuai dengan

harapan mereka. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Dalam hal pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa, kepuasan masyarakat akan tercipta jika perangkat desa mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, adanya kejelasan dari segi biaya, penuh keramahan dan sopan santun.

Salah satu faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan yang optimal dari perangkat desa. "Pelayanan administratif yang optimal dari perangkat akan menimbulkan rasa senang atau timbulnya kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai." (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Sedangkan Kotler (Tjiptono, 2005: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai 'Perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.' Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan, yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan.

Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan, pembangunan dan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Berlakunya otonomi daerah yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dimana otonomi daerah didefinisikan sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah daerah dalam hal ini adalah pemerintah daerah kabupaten/kota mempunyai hak dan wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri.

Desa, sebagai ujung tombak dan kepanjangan tangan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan tentunya harus menyadari sepenuhnya bahwa kepuasan warga masyarakat yang diberikan pelayanan administrasi merupakan indikator dari berhasil atau tidaknya

pelayanan yang diberikan. Artinya, pihak desa harus benar-benar mengupayakan agar masyarakat merasa puas atas pelayanan administrasi yang dilaksanakan pihak desa. Meskipun peranan desa dalam pelayanan administrasi kependudukan hanya membuat surat pengantar pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan keterangan kematian, namun peranan ini sangat strategis mengingat surat pengantar dari desa merupakan syarat mutlak dalam mengurus administrasi kependudukan, baik di Kantor Kecamatan maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil observasi awal dengan sejumlah masyarakat di Desa Matenggeng, diperoleh dugaan bahwa kepuasan masyarakat Desa Matenggeng saat ini cenderung rendah. Hal ini terlihat dari adanya beberapa indikator sebagai berikut:

1. Adanya rasa kecewa masyarakat karena ketika akan mengurus administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Matenggeng seringkali harus datang siang hari tidak bisa pagi hari. Misalnya, ketika masyarakat datang pukul 07.15, sering kali Kantor Kepala Desa sudah dibuka tapi perangkat desa belum datang sehingga harus menunggu lama.
2. Adanya rasa kecewa masyarakat karena merasa diperlakukan kurang sopan oleh Perangkat Desa Matenggeng, misalnya menunjukkan sikap kurang ramah ketika masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan tidak bisa menunjukan surat pengantar dari RT / RW terlebih dulu.
3. Adanya rasa kecewa masyarakat terhadap lambatnya perangkat desa dalam hal pemberian pelayanan administrasi kependudukan. Misalnya harus menunggu selama berjam-jam padahal hanya mengurus surat pengantar membuat KTP saja.
4. Adanya rasa kecewa masyarakat karena merasa terbebani dengan adanya biaya yang tidak jelas diluar prosedur yang seharusnya, misalnya dengan mengungkapkan kalimat yang kurang jelas seolah-olah mengharapakan diberi uang.

Kepuasan masyarakat di Desa Matenggeng yang rendah ini diduga diakibatkan oleh pelayanan yang diberikan perangkat desa cenderung belum optimal, yang diantaranya terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kurangnya kedisiplinan Perangkat Desa masuk kerja ke Kantor Kepala Desa. Dari

- yang seharusnya jam 07.15 WIB kenyataannya masuk jam 08.30 WIB.
2. Perangkat desa dalam memberikan pelayanan cenderung kurang sopan santun dan ramah.
 3. Kurangnya ketepatan waktu pelayanan sehingga dalam hal pembuatan pengantar KTP, masyarakat seringkali harus menunggu lama.
 4. Kurang jelasnya rincian biaya dan tata cara pembayaran, sehingga masih adanya perangkat desa yang terkesan ingin diberi “uang jasa”.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan tersebut dan selanjutnya hasilnya dituangkan dalam bentuk jurnal ilmiah dengan menetapkan judul: **“Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap”**.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan.

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pengertian pelayanan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal, cara, atau hal kerja melayani, sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Pelayanan menurut Munir (2002: 6) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008: 5) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Pendapat lainnya dikemukakan oleh Rohman (2008:3) adalah “Suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan”.

Berdasarkan KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh paratur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.” (Sinambela, 2010:3). “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.” (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*).

Pelayanan adalah suatu produk yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Harbani Pasolong (2007:4), yang mengemukakan bahwa: “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.” Hasibuan (1996:89) mendefinisikan pelayanan sebagai “Kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.”

Kotler (Sampara Lukman, 2000:8) mengemukakan bahwa 'Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.' Selanjutnya Sampara Lukman (2000:5) sendiri memberikan definisi pelayanan sebagai berikut: "Suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan." Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (Ratminto, 2005:2) yang mengemukakan bahwa pelayanan adalah:

Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik sebagaimana dirumuskan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.

2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.

3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

Hal paling mendasar dari sebuah pelayanan adalah sejauhmana pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan yang terbaik untuk pelanggannya atau pengguna layanannya. Untuk mencapai sebuah pelayanan publik yang berkualitas tentunya diperlukan berbagai kriteria, sebagaimana diungkapkan oleh Lukman (1999: 79) bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh organisasi penyelenggara layanan dalam melakukan pelayanan administratif, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Selain itu, faktor-faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas adalah tingginya kemampuan perangkat pelaksana pelayanan. Jika seorang perangkat penyelenggara pelayanan mampu bergerak dan bertindak secara tepat, cepat dan memenuhi keinginan pelanggan, tentunya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan itu sendiri. Hasilnya, harapan masyarakat pengguna pelayanan tersebut akan terpenuhi, bahkan melebihi keinginan mereka. Jika hal ini telah tercapai, maka pelayanan yang diberikan bisa dikategorikan berkualitas.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perangkat desa adalah syarat mutlak terciptanya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, sudah sewajarnya jika pihak Kepala Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap, berupaya seoptimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara meningkatkan pelayanan oleh perangkat desa.

Di dalam Pasal 1 Keputusan Menteri Pendayagunaan Perangkat Negara No. 63 /KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah di mana penyelenggara pelayanan publik tersebut mempunyai tugas atau fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan.

Selanjutnya Widodo (2001: 269) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik juga diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sutopo (2006: 45) memaparkan bahwa asas-asas sistem pelayanan publik yang baik atau prima adalah :

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan, hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa asas-asas pelayanan tersebut hendaknya menjadi landasan tindakan sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Menurut Sugiarto (1999: 123), prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari beberapa elemen sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Artinya dalam pelayanan publik harus jelas mengenai persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publiknya, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan /sengketa dalam

pelaksanaan pelayanan publik serta kejelasan dalam hal rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari paparan di atas, sangat jelas bahwa untuk menciptakan sebuah pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan, terdapat hal-hal pokok yang harus diimplementasikan oleh sebuah organisasi penyedia layanan, dari mulai yang sifatnya terlihat (tangible) seperti sarana prasarana penunjang pelayanan, hingga faktor yang tidak bisa terlihat (intangibile) seperti tanggung jawab perangkat dalam melaksanakan tugasnya.

2.2 Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse dan Wilton (Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa 'kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon

pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya'. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja". Selanjutnya Oliver (Tjiptono, 2004 : 146) memberikan pendapat bahwa 'kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan'.

Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Lebih lanjut dijelaskan oleh Linder Pelz dalam Gotleb, Grewal dan Brown (Tjiptono, 2004 : 147) bahwa 'kepuasan merupakan respon afektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik. Sementara Engel (dalam Tjiptono, 2004 : 146) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai "Evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan". Kotler (Tjiptono, 2004 : 147) memberikan definisi kepuasan 'pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya'.

Sementara itu, definisi kepuasan menurut pendapat Purwodarminto (1998: 412), "Kepuasan mengandung arti rasa senang, lega karena sudah terpenuhi hasrat hatinya". Sementara itu menurut Wijono (1999: 121) kepuasan adalah "Tingkat keadaan yang dirasakan oleh seseorang yang mempunyai hasil dengan cara membandingkan penampilan atau outcome produk dengan harapannya sendiri".

Hal ini senada dengan pendapat Kotler (Sunyoto, 2013 : 35), yang mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat adalah :

Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya'. Publik dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, masyarakat akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Menurut Supranto (Susanti, 2012:15), 'Kepuasan publik merupakan label yang digunakan oleh masyarakat untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat,

terkait dengan produk atau jasa'. Sedangkan menurut Bachtiar (2011 ; 45), kepuasan publik merupakan "Perasaan positif masyarakat yang berhubungan dengan produk / jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk". Jadi dapat disimpulkan dari beberapa pengertian tersebut menurut para ahli, bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Adapun indikator kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat adalah meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.4. Keterkaitan Antara Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan/Masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya harus sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, sebuah organisasi harus berupaya seoptimal mungkin agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan masyarakat, sehingga pelayanan tersebut dapat terkategori berkualitas. Hal paling mendasar dari sebuah pelayanan adalah sejauhmana pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan yang terbaik untuk pelanggannya atau pengguna layanannya.

Kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang tergolong terbelakang pada umumnya memiliki aparaturnya yang kualitas pelayanannya di bawah standar minimal. Pada negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal. Sedangkan di negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal yang telah ditetapkan.

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan masyarakat. Sebab tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau masyarakat. Tentang pengertian kepuasan terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli di antaranya adalah menurut Engel dalam Dwijowijoto (2003: 179), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli terhadap alternatif produk atau jasa yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul jika hasil (*outcome*) tidak sesuai dengan harapan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Tse dan Wilton dalam Prasetyorini (2003: 89) yang menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (diskonfirmasi) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa seorang pelanggan akan terpuaskan jika apa yang diharapkan terpenuhi. Dalam pelayanan prima bukan hanya pelanggan yang dapat merasakan kepuasan, tetapi juga semua pihak yang terkait dengan organisasi atau *stakeholder* meliputi pegawai, pendiri organisasi (pemegang

saham dalam organisasi bisnis), dan konsumen (masyarakat). Tujuan akhir pekerja adalah kepuasan. Menurut Prasetyorini (2003: 90), untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, penyelenggara pelayanan perlu melakukan beberapa tindakan berikut ini.

1. Mengidentifikasi harapan dan kebutuhan para pelanggannya.
2. Memenuhi harapan dan kebutuhan para kolega dan pelanggan terhadap kualitas produk barang atau jasa.
3. Mempelajari dan menguasai prinsip-prinsip pelayanan prima.
4. Memahami teknik pengukuran umpan balik tentang kepuasan.

Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, masyarakat pengguna layanan akan merasa terpuaskan karena pelayanan yang diberikan aparaturnya penyelenggara layanan telah sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Oleh karena itu, lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik harus benar-benar memperhatikan aspek-aspek pelayanan berkualitas agar kepuasan masyarakat dapat tercipta.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu "Cara untuk memecahkan masalah atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi, dilakukan dengan menempuh jalan pengumpulan, klasifikasi, analisis data yang disimpulkan dengan tujuan untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif". (Surachmad, 1998: 12).

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Dalam penelitian ini peneliti mengambil jarak dengan yang diteliti, hubungan ini seperti hubungan antara subjek dan objek. Hal ini dilakukan biasanya untuk mendapatkan objektivitas yang tinggi.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian, dalam hal ini Kantor Kepala Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap. Adapun waktu

pelaksanaan penelitian ini adalah dari Bulan September 2015 sampai dengan Bulan Juli 2016.

3.3 Subjek Penelitian

Populasi diartikan sebagai wilayah yang terdiri dari subjek dan objek yang mempunyai karakter tertentu dan mempunyai kesempatan untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut Sugiyono (2009:61) Populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2008: 20), “Populasi adalah keseluruhan objek penelitian”. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 25 orang untuk variabel Pelayanan (X) yang berasal dari unsur perangkat desa, 350 orang yang mengurus administrasi kependudukan berasal dari masyarakat sebagai populasi untuk Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Menurut pendapat Sugiyono (2009:62), sampel adalah “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Artinya, sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto (2008: 21) “Sampel adalah sebagian atau wakil yang akan diteliti”.

Untuk besarnya sampel yang diambil pada prinsipnya tidak ada peraturan yang ketat untuk menentukan secara mutlak berapa persen sampel tersebut harus didapat dari populasi. Menurut Sugiyono (2008:116) “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala upaya yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis lainnya baik dalam media cetak maupun media elektronik.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini terdiri dari tiga teknik, yaitu:

c. Observasi

Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung ke instansi yang menjadi tempat penelitian, dalam hal ini Kantor Kepala Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap. Teknik ini memungkinkan peneliti menarik konklusi (kesimpulan) ihwal makna dan sudut pandang responden, kejadian, peristiwa, atau proses yang diamati. Lewat observasi ini, peneliti akan melihat sendiri pemahaman yang tidak terungkap (*tacit understanding*), bagaimana teori digunakan langsung (*theory-in-use*), dari sudut pandang responden yang mungkin tidak terungkap lewat wawancara atau angket.

d. Wawancara

Wawancara adalah “Percakapan dengan tujuan untuk memperoleh data. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”. (Moloeng, 2007: 186).

e. Angket

Angket yaitu daftar pertanyaan tertulis yang disebarikan kepada responden untuk memperoleh data yang diperlukan. Angket atau kuesioner dikembangkan dari operasionalisasi variabel yang mana akan disebarikan kepada responden sebanyak 70 orang untuk diuji validitas dan reliabilitasnya.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh perangkat desa Matenggeng terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Matenggeng

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan administrasi kependudukan oleh aparat perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Matenggeng. Analisis ini digunakan untuk memprediksikan berubahnya bobot variabel tertentu apabila variabel lain berubah. Untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan administrasi kependudukan oleh aparat perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Matenggeng maka penulis menggunakan rumus koefisien regresi yang perhitungannya dilampirkan pada lampiran 5, yang mana diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,56.

2. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa maka semakin baik pula

kepuasan masyarakat Desa Matenggeng. Hal ini terbukti dari hasil analisis yang mana koefisien korelasi pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,58 yang menunjukkan pada kategori sedang.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat simpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa Matenggeng, termasuk pada kategori cukup baik. Hal itu terbukti dari rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel administrasi kependudukan oleh perangkat desa Matenggengpun diperoleh total skor sebesar 484 atau jika dirata-ratakan sebesar 18,72 atau 74,88%. Adapun indikator administrasi kependudukan oleh aparat desa yang memiliki nilai tertinggi adalah pada item produk pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh perangkat desa Matenggeng dapat diterima dengan baik dan benar oleh masyarakat dengan nilai total skor sebesar 22 atau 88% dan indikator yang memiliki nilai paling rendah adalah Kantor Desa Matenggeng memiliki sarana telekomunikasi dan informatika yang memadai dengan nilai skor 7 atau 28%.
2. Kepuasan masyarakat Desa Matenggeng atas pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa Matenggeng termasuk kategori baik. Hal itu dibuktikan dengan hasil jawaban responden untuk variabel kepuasan masyarakat diperoleh total skor sebesar 4239 atau jika dirata-ratakan sebesar 282,6 atau jika dipersentasekan sebesar 80,74%. Indikator kepuasan masyarakat yang memiliki nilai tertinggi adalah pada item kuesioner Perangkat Desa Matenggeng memberikan informasi yang jelas mengenai pelayanan masyarakat yang diberikandengan nilai skor 299 atau 85,43% dan item kuesioner yang memiliki nilai paling rendah adalah Pelayanan Desa Matenggeng tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama dengan nilai skor sebesar 266 atau 76%.
3. Hasil penelitian pun membuktikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa, maka semakin baik pula kepuasan masyarakat Desa Matenggeng. Hal ini terbukti dari hasil analisis yang mana koefisien korelasi pelayanan administrasi

kependudukan oleh perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,56 yang menunjukkan pada kategori sedang. Sedangkan besarnya pengaruh pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 31,36% sementara 68,64% sisanya dipengaruhi oleh adanya pelayanan yang tidak berjalan dengan maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Pemegang kebijakan di Kabupaten Cilacap hendaknya meningkatkan kelengkapan sarana prasarana telekomunikasi dan informatika di Kantor Desa Matenggeng supaya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Matenggeng dapat ditingkatkan sehingga masyarakat merasa lebih puas atas pelayanan yang diberikan.
2. Aparatur desa Matenggeng disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan lebih baik dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan tidak perlu menunggu lama, dengan demikian kepuasan mereka akan dapat meningkat.
3. Kepada peneliti lain hendaknya melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan masyarakat. Tentunya dengan menggunakan objek dan variabel lain yang sekiranya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, misalnya kelengkapan sarana prasarana, komunikasi pegawai, budaya kerja, dan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, B., & Koentjoro. 2007. *Psikologi Keluarga: Peran ayah menuju co-parenting*. Yogyakarta: CV. Citra Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality. Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Prasetyorini, Retno. 2003. *Pelayanan Prima Bahan Ajar SMK Kelompok Bisnis dan Manajemen. Guruvalah Inc.*
- Poerwadarminta. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Balai Pustaka.

Tjiptono. 1995. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

IDENTITAS PENULIS

Arsim, lahir di Cilacap, pada tanggal 12 November 1965 tercatat sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Ciamis.