

**PENGARUH PELAYANAN PEMBUATAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN OLEH PERANGKAT DESA TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI DESA CINYASAG KECAMATAN PANAWANGAN
KABUPATEN CIAMIS**

ASEP SAEFULLOH

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah: ditemukan bahwa kepuasan masyarakat Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis masih rendah. Hal ini tampak dari adanya keluhan, kritik, perasaan kecewa yang dirasakan oleh masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis, dengan indikator sebagai berikut: Adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sehubungan dengan kurangnya pelayanan pada saat melaksanakan pekerjaan. Contoh keluhan masyarakat atas keterlambatan dalam pemberitahuan tentang cara pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK. Masyarakat mengeluh terhadap sikap perangkat desa yang mendiskriminasikan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan. Contoh perangkat desa lebih mementingkan masyarakat yang lebih kaya dibandingkan dengan masyarakat yang miskin. Adanya perasaan kecewa yang dialami oleh masyarakat atas penataan ruangan yang ada, yang kurang mendukung terhadap pelaksanaan pekerjaan. Seperti dalam penyimpanan meja yang memenuhi ruangan, sehingga antrian lebih banyak di luar dibandingkan dengan di dalam ruangan. Rumusan masalah dalam penelitian bagaimana pelayanan pembuatan administrasi kependudukan oleh perangkat desa? Bagaimana kepuasan masyarakat? Bagaimana pengaruh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan oleh perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis? Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan sampel penelitian berjumlah 111 orang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut: Pelayanan pembuatan administrasi kependudukan, diperoleh skor 13064. Jika dirata-ratakan diperoleh 362,89 (65,39%). Menurut Arikunto, besar persentase 65,39% menunjukkan kategori cukup baik.. Kepuasan masyarakat, diperoleh skor 10462. Jika dirata-ratakan diperoleh 373.64 (67,32%) menunjukkan kategori cukup baik. Terdapat pengaruh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,7692 artinya 76,92% kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis dipengaruhi oleh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis sebesar 76,92%, cukup baik dan 23,08% merupakan faktor lain yang tidak terdeteksi yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja, seperti SDM, Sarana dan sebagainya.

Kata Kunci: *Pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan, Kepuasan Masyarakat*

A. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan kinerja pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah sangat ditentukan oleh keberhasilan kinerja pelayanan. Masyarakat akan menilai baik buruknya Otonomi Daerah berdasarkan baik buruknya kinerja pelayanan publik. Untuk melaksanakan pelayanan yang prima kepada masyarakat, Pemerintah Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis memperbaiki pelayanan dengan melaksanakan pelayanan prima dengan mudah, murah, cepat dan pasti.

Hal ini diharapkan dapat mendorong terciptanya iklim pemeritahan yang kondusif guna mencapai kepuasan masyarakat. Adapun prinsip dari pelayanan prima sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993, antara lain: sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil dan tepat waktu.

Pemerintah Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis berfungsi melayani masyarakat (*public service*) sehingga perangkat desa di lingkungan desa diharapkan memiliki kinerja yang baik agar masyarakat yang melakukan pembuatan administrasi dapat merasa mendapatkan layanan yang baik. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 menyatakan hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Untuk menilai kualitas pelayanan sektor publik menurut Winarsih (2015: 33) dalam kaitannya dengan kualitas layanan adalah: (1) kesederhanaan, (2) kejelasan dan kepastian (3) keamanan (4) keterbukaan, (5) efisiensi; (6) ekonomis; keadilan yang merata; dan (7) ketepatan waktu. Untuk menentukan indikator kinerja sektor publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif. Di samping faktor di atas, kinerja sektor publik juga dipengaruhi indikator lainnya yaitu kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standard*) serta cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan masyarakat (*citizen's satisfaction*). Menurut Parasuraman, Zeithaml, (Rangkuti, 2003: 19), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Dari hasil observasi ditemukan bahwa kepuasan masyarakat Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis masih rendah. Hal ini tampak dari adanya keluhan, kritik, perasaan kecewa yang dirasakan oleh masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis, dengan indikator sebagai berikut:

1. Adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sehubungan dengan kurangnya pelayanan pada saat melaksanakan pekerjaan. Contoh keluhan masyarakat atas

keterlambatan dalam pemberitahuan tentang cara pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK.

2. Masyarakat mengeluh terhadap sikap perangkat desa yang mendiskriminasikan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan. Contoh perangkat desa lebih mementingkan masyarakat yang lebih kaya dibandingkan dengan masyarakat yang miskin.
3. Adanya perasaan kecewa yang dialami oleh masyarakat atas penataan ruangan yang ada, yang kurang mendukung terhadap pelaksanaan pekerjaan. Seperti dalam penyimpanan meja yang memenuhi ruangan, sehingga antrian lebih banyak di luar dibandingkan dengan di dalam ruangan.

Permasalahan di atas, diduga disebabkan karena pelayanan oleh Pemerintah Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis yang belum maksimal, hal ini terlihat dari beberapa indikator sebagai berikut

1. Perangkat desa kurang mampu memberikan pelayanan dalam pembuatan administrasi kependudukan, sehingga banyak masyarakat yang kurang mengetahui apa yang harus dilengkapi pada saat pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK.
2. Masih belum maksimalnya sarana dan prasarana kerja yang tersedia serta pendukung lainnya

yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Seperti masih kurangnya komputer yang tersedia, sehingga dalam pengerjaan pekerjaan harus bergantian.

Kepala desa selalu datang tidak tepat waktu dan banyak urusan luar, sehingga masyarakat tidak jarang menunggu kedatangan kepala desa untuk meminta tanda tangan.

Dengan permasalahan yang terjadi adalah

1. Bagaimana pelayanan pembuatan administrasi kependudukan oleh perangkat desa di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan oleh perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis

B. LANDASAN TEORITIS

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan masyarakat dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu

atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) sesuatu yang diperlukan orang lain. Adapun pengertian *service* (pelayanan) dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private corn pany*’ Dan pengertian tersebut, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan menurut Tjiptono (1999: 199) adalah bentuk penyajian, tindakan, dan informasi yang diberikan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat /pengguna jasa dalam mewujudkan nilai potensial yang terkandung dalam produk/jasa Intl yang dibeli masyarakat /pengguna. Menurut Tjiptono (1996),

Kualitas pelayanan ditentukan oleh *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding*, dan *tangibles*. Dengan demikian, yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan meliputi konsistensi dan kemampuan kerja, kemauan melayani, keterampilan memberikan pelayanan, dan hal lain yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk menjadi puas.

Menurut petugas pelayanan, lamanya pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa disebabkan adanya kendala internal dan eksternal.

Kendala internal meliputi peralatan pendukung yang tidak memadai, kualitas SDM rendah dan koordinasi antar unit. Sarana dan prasarana yang tidak memadai yang dimiliki oleh instansi sering menghambat pemberian pelayanan kepada pengguna jasa. Selain itu, faktor kualitas Sumber Daya Manusia yang relatif rendah semakin menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kualitas Sumber Daya Manusia yang rendah tersebut ditandai dengan ketidakmampuan petugas memberikan solusi kepada masyarakat .

Terkait dengan pelayanan dikenal istilah yaitu pelayan menurut Ali (2006:297) adalah “orang yang kerjanya melayani”. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004:6), pelayanan berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Menurut Gronroos (Tjiptono, 2004:7) definisi pelayanan adalah Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh lembaga pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/masyarakat.

Adapun pengertian pelayanan menurut Parasurahman (1990:21) adalah sebagai berikut :

Pelayanan adalah *intangible*, karena performansi dan pengalaman sulit diseragamkan dan diukur. Pelayanan didominasi oleh keterlibatan manusia, dan manusia itu mempunyai karakter yang bervariasi dan heterogen, pelayanan terjadi pada saat interaksi sehingga sulit dievaluasi, hanya masyarakat yang dapat menentukan bobot suatu pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan masyarakat dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Karisma dalam Kamus Bahasa Indonesia (1997:571) Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai berikut :

1. Perihal cara melayani dimana pelayanan tertumpu pada bagaimana cara orang memberikan pelayanan.
2. Servis jasa merupakan salah satu teknik melayani, dimana seseorang memberikan pelayanan di bidang jasa.
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Sianipar (1998 : 4) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut :

Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Selanjutnya Gie (1997 : 23) mendefinisikan “pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat”. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Atik, (2004:3) yaitu:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh lembaga pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau masyarakat .

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Adapun pengertian pelayanan menurut Gronroos (1990:27) dalam Ratminto dan Winarsih (2015:2) adalah sebagai berikut :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/masyarakat .

Adapun prinsip pelayanan publik menurut Undang-Undang 25 Tahun 2009 Pasal 34 adalah sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepatutan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Sementara itu kepuasan sebagaimana dikemukakan oleh Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya.

Menurut Yoeti (2003 : 36) kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa dalam pelayanan di lapangan. Apabila pelayanan tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka dimata pelanggan pelayanan yang diberikan dinilai jelek dan tidak memuaskan.

Kepuasan masyarakat adalah evaluasi purna beli dimana alternatif

yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan (Tjiptono,2000:146).

Sementara itu kepuasan sebagaimana dikemukakan oleh Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa, “Kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja dilaksanakan”.

Menurut Yoeti (2003 : 36) kepuasan masyarakat banyak ditentukan oleh kualitas performa dalam pelayanan di lapangan. Apabila pelayanan tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka dimata masyarakat pelayanan yang diberikan dinilai jelek dan tidak memuaskan.

Oliver (dalam 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 masyarakat 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 masyarakat sebagai evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan masyarakat. Kotler (dalam Tjiptono, 2004 : 147) memberikan definisi kepuasan masyarakat sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu pelayanan dan harapan-harapannya.

Menurut Yoeti (2003 : 36) kepuasan masyarakat banyak ditentukan oleh kualitas performa dalam pelayanan di lapangan. Apabila pelayanan tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka dimata masyarakat pelayanan yang diberikan dinilai jelek dan tidak memuaskan. Rasa puas masyarakat terhadap sesuatu dapat disebabkan antara lain :

1. Tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dialami
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan masyarakat
3. Perilaku/tindakan personil yang tidak menyenangkan
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang

Kepuasan masyarakat (*Masyarakat Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Masyarakat Satisfaction* menurut Barkelay dan Saylor (1994:82) merupakan fokus dari proses *Costomer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan masyarakat adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan masyarakat . Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan masyarakat, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam hasil kualitas, kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supprtability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.*

Melalui komunikasi, baik antar masyarakat maupun dengan perangkat desa akan menjadikan harapan bagi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang akan diterimanya. Pemahaman terhadap harapan-harapan masyarakat oleh perangkat desa merupakan input untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan jasa. Masyarakat akan membandingkan dengan pelayan yang satu dengan yang lainnya.

Bilamana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya masyarakat loyal, puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Sebaliknya, bilamana tidak puas,

perangkat desa akan ditinggalkan oleh masyarakat .

Kunci keputusan masyarakat berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang dan jasa. Kerangka kepuasan masyarakat tersebut terletak pada kemampuan supplier dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat sehingga penyampaian produk, baik barang maupun jasa oleh supplier sesuai dengan harapan masyarakat . Selain faktor-faktor tersebut diatas, dimensi waktu juga mempengaruhi tanggapan persepsi masyarakat terhadap kualitas produk, baik barang maupun jasa. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan.

Menurut Kotler (dikutip dalam Tjiptono ,2004:147) kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Lebih lanjut, dalam memenuhi kepuasan konsumen, Kotler & Armstrong, (2001:47) berpendapat bahwa lembaga hendaknya lebih berusaha untuk meningkatkan harapan konsumen dan diimbangi dengan yang dihasilkan. Lembaga juga harus dapat membuat konsumen merasa sangat puas, karena konsumen yang hanya menyatakan cukup puas, masih mudah memberikan apresiasi positif dan negative terhadap pelayanan yang diterimanya.

Menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Winarsih, 2005

226-227) bahwa untuk mengukur kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan beberapa atribut atau faktor 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 administrative 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 tanggungjawab)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam

- memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
 8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
 9. Kesopanan dan keramahan petugas, 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, 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
- Kepuasan masyarakat juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998 : 197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu
1. Tingkah laku yang sopan
 2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
 3. Waktu penyampaian yang tepat
 4. Keramahan
- Berdasarkan pendapat di atas maka jelas kepuasan pelanggan merupakan bagian dari persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan.
- Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, selanjutnya dapat dikemukakan anggapan dasar sebagai berikut.
1. Pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi

pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

2. Kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksihinggaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya.
3. Dengan pelayanan yang tepat maka akan menimbulkan kepuasan masyarakat yang maksimal. Sebab dengan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, maka masyarakat akan merasa puas.

Bertolak dari anggapan dasar di atas, dapat diajukan hipotesis penelitian ini, yaitu: “Terdapat pengaruh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan oleh perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat Di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis”.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pemilihan desain ini didasarkan pada pendapat Surakhmad (1994:96) yang mengemukakan bahwa “Metode deskriptif merupakan metode yang memusatkan perhatian pada aspek-

aspek tertentu yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan”. Adapun tujuannya ialah “Mendeskripsikan sesuatu secara sistematis, faktual dan akurat mengenai berbagai faktor serta hubungan antar fenomena yang diselidiki” (Nazir, 1983:63).

Selain itu pemilihan metode tersebut didasarkan pada ciri-ciri metode deskriptif yang dikemukakan Surakhmad (1994:102) antara lain: “(1) Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah aktual; dan (2) data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel pelayanan pembuatan administrasi kependudukan, diperoleh skor sebesar adalah 13064. Dari jumlah total skor ini diperoleh rata-rata skor sebesar 362,89. Jika dipersentasikan diperoleh skor sebesar 65,39%. Berdasarkan tabel kategori tingkatan pelaksanaan menurut Arikunto, besar persentase 65,39% menunjukkan kategori cukup baik. Artinya mengukur pelayanan didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34.

Hasil di atas sejalan dengan prinsip pelayanan publik menurut Undang-Undang 25 Tahun 2009 Pasal 34 adalah sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;

- n. Sesuai dengan kepastasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

2. Kepuasan Masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel kepuasan masyarakat, diperoleh skor sebesar adalah 10462. Dari jumlah total skor ini diperoleh rata-rata skor sebesar 373.64. Jika dipersentasikan diperoleh skor sebesar 67,32% menunjukkan kategori cukup baik. Artinya masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa dalam pembuatan administrasi kependudukan.

Kepuasan sebagaimana dikemukakan oleh Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya.

Menurut Yoeti (2003 : 36) kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa dalam pelayanan di lapangan. Apabila pelayanan tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka dimata pelanggan pelayanan yang diberikan dinilai jelek dan tidak memuaskan.

Menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Winarsih, 2005 226-227) bahwa untuk mengukur kepuasan masyarakat dilakukan dengan

menggunakan beberapa atribut atau factor 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 administrative 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 tanggungjawab)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, 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, 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

3. Pengaruh Pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan Oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa

**Cinyasag, Kecamatan
Panawangan Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan hasil pembuktian hipotesis diketahui bahwa pelayanan pembuatan administrasi kependudukan oleh Perangkat Desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis. Artinya 73,92% kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis dipengaruhi oleh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis sebesar 73,92%, tinggi/kuat dan 26,08% merupakan faktor lain yang tidak terdeteksi yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja, seperti SDM, Sarana dan sebagainya.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998 : 197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan

3. Waktu penyampaian yang tepat
4. Keramahtamahan

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar *costumer* menjadi sangat puas (*delight masyarakat*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

- a. Memahami *masyarakat*. *Masyarakat* adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami *masyarakat* merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.
- b. Membuat *masyarakat* mengerti semua layanan lembaga anda. *Masyarakat* yang sudah datang ke lembaga anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/ layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang lembaga anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/ layanan yang lembaga anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.
- c. Menciptakan kesan positif. Kesan positif yang terekam di

benak *masyarakat* anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum/ salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.

- d. Senantiasa menggunakan kata positif. Kata-kata positif senantiasa dianggap *masyarakat* sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk lembaga anda. Jangan pernah menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai *masyarakat* anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.
- e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan. Apabila selama ini *masyarakat* anda sudah merasa puas dengan produk/ layanan yang ada maka lembaga anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standard baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik (Saleh, 2010).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Pelayanan pembuatan administrasi kependudukan oleh perangkat desa di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis berdasarkan telah dilaksanakan cukup baik. Hal ini terbukti berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel pelayanan pembuatan administrasi kependudukan, diperoleh skor sebesar 13064. Dari jumlah total skor ini diperoleh rata-rata skor sebesar 362,89. Jika dipersentasikan diperoleh skor sebesar 65,39%. Berdasarkan tabel kategori tingkatan pelaksanaan menurut Arikunto, besar persentase 65,39% menunjukkan kategori cukup baik. Artinya mengukur pelayanan didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34
- b. Kepuasan *masyarakat* di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis termasuk kategori cukup baik. Hal ini terbukti tanggapan responden terhadap variabel kepuasan *masyarakat*, diperoleh skor sebesar 10462. Dari jumlah total skor ini diperoleh rata-rata skor sebesar 373.64. Jika dipersentasikan diperoleh skor sebesar 67,32% menunjukkan kategori cukup baik. Artinya *masyarakat* merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa dalam

- pembuatan administrasi kependudukan.
- c. Pengaruh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan oleh perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis, termasuk kategori tinggi/kuat. Hal ini terbukti berdasarkan hasil perhitungan korelasi antara pelayanan pembuatan administrasi kependudukan oleh Perangkat Desa dengan kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis sebesar 0,877. Sedangkan besarnya pengaruh sebesar 76,92%. Artinya 76,92% kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis dipengaruhi oleh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan pembuatan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Cinyasag, Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis sebesar 76,92%, kuat/tinggi dan 23,08% merupakan faktor lain yang tidak terdeteksi yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja, seperti SDM, Sarana dan sebagainya

2. Saran

Saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala desa hendaknya terus meningkatkan pelayanan melalui pelaksanaan indikator pelayanan yang telah ditentukan.
2. Kepala desa hendaknya terus meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelaksanaan indikator kepuasan yang telah ditentukan.
3. Dengan diketahui adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat hendaknya dapat ditingkatkan sesuai dengan ketentuan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Gie The Lian. 1997 . *Manajemen sektor publik*. bandung: Gramedia
- Hasibuan. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Jalalludin Rahmat, 1995. *Metode Statistik*. Bandung: Gramedia
- Poerwadarminta. 1997. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdiknas
- Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang pelayanan publik
- Mangkunegara, A.A. Anwar, Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nazir, 1983. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Gramedia

