

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DESA MBAWI KABUPATEN DOMPU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)



OLEH :

NUR RAHMAN
NIM. 218110088

**KONSENTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MBAWI
KABUPATEN DOMPU**

Oleh :

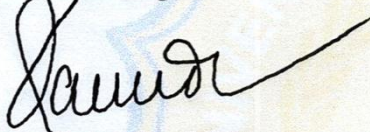
NUR RAHMAN

Untuk Memenuhi Ujian Akhir
Pada Tanggal 9 Januari 2023

Menyetujui

Pembimbing

Pembimbing I



Drs. Mintasrihadi, SH
NIDN. 0830016101

Pembimbing II



Abdul Kharis, S.E., MM
NIDN. 0821117603

Mengetahui

Ketua Program Ilmu Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S. AP., M. AP.
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MBAWI
KABUPATEN DOMPU**

Oleh ;

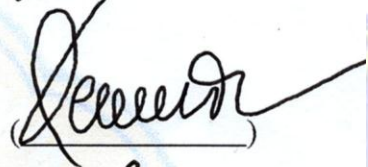
NUR RAHMAN

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 9 Januari 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji


Drs. Mintashardi. SH
NIDN. 0830016101

(PU)



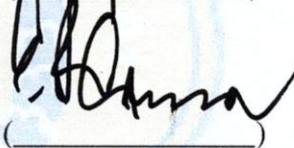
Abdul Kharis, SE.,MM.
NIDN. 0821117603

(PP)



Drs. H. Abdurrahman.MM
NIDN. 0804116101

(PN)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Rahman

Nim : 218110088

Dengan Menyatakan Bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (serjana, megister, dan/atau doctor baik di universitas muhammadiyah mataram maupun perguruan tinggi lainnya).
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperboleh karna karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram, Juli 2023



Nur rahman
218110088



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur rahman
 NIM : 218110088
 Tempat/Tgl Lahir : Dampu 13 Agustus 1998
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Fisipol
 No. Hp : 085 - 932 - 806 - 074
 Email : rnurg5529@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
 PUBLIK DI KANTOR DESA MBAWI KABUPATEN DAMPU

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45 & 46 &

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

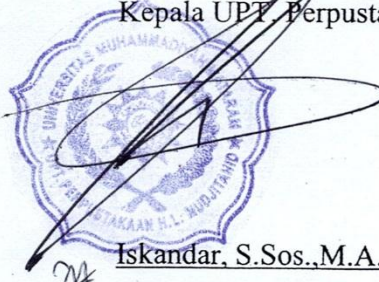
Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 17 Juli 2023
 Penulis

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Nur rahman
 NIM. 218110088



Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Rahman
NIM : 210110088
Tempat/Tgl Lahir : Dompu 13 Agustus 1998
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fkipol
No. Hp/Email : 085-932-806-071 / rnurgss29@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DESA MBAWI KABUPATEN DOMPU

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 17 Juli 2023
Penulis

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Nur Rahman
NIM. 210110088



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok
dan belajarlal seolah kamu akan hidup selamanya

-Mahatma Gandhi-



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobil alamin, atas rahmat dan hidayahnya ALLAH SWT yang telah meridhoi saya dalam penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang berarti dalam hidup saya:

1. Untuk orang tua saya tercinta bapak dan ibu saya ucapkan terimakasih banyak atas doanya, cintanya, kasih-sayangannya, dukungannya, motivasinya, serta semangat yang tiada henti kalian berikan.
2. Untuk keluarga saya tercinta terimakasih atas motivasi dan dorongan yang sudah diberikan.
3. Untuk teman-teman dan sahabat-sahabatku yang tidak ku sebut namanya satu-persatu terimakasih atas dukungan dan dorongan yang sudah kalian berikan.
4. Para dosen dan staf Universitas Muhammadiyah Mataram yang selalu membimbing, mendidik dan mengajarkan. Terimakasih untuk jasa-jasa yang tidak mampu terbalaskan.
5. Kampus Hijau dan Almamater kebanggaanku Universitas Muhammadiyah Mataram.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “*Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompu*” tepat pada waktunya, yang merupakan syarat untuk menyelesaikan program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat skripsi sebagai syarat menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana.

Pada kesempatan ini Penulis hendak menyampaikan terimakasih pada semua pihak yang telah memberikan moril maupun materil, sehingga proposal penelitian dapat terselesaikan.

Ucapan terimakasih penulis pada :

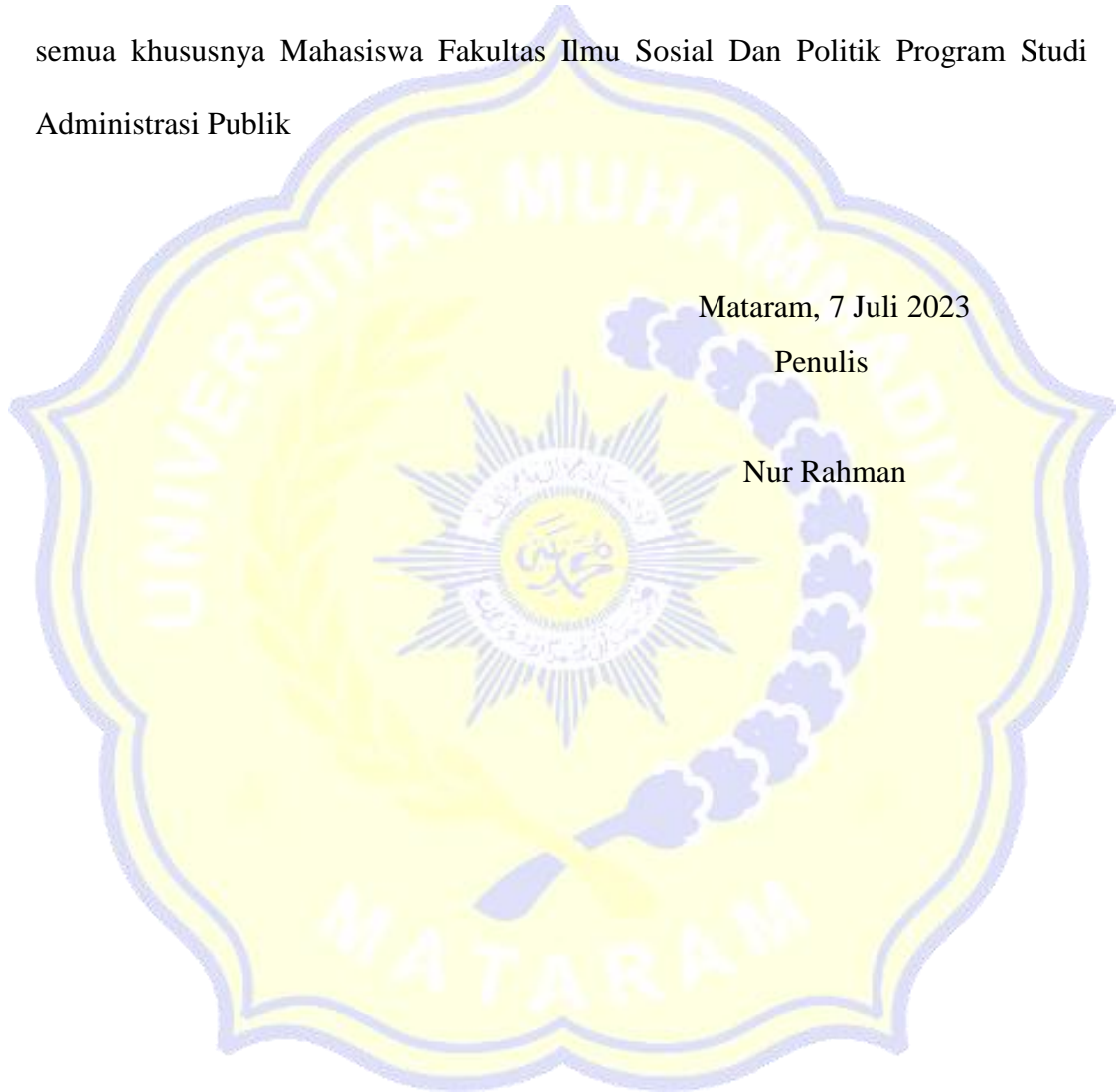
1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Bapak Drs. Mintasrihardi, SH selaku Dosen Pembimbing Utama
5. Bapak Abdul Kahris, S.E., MM sebagai Dosen Pembimbing Kedua.
6. Semua pihak terkait yang ikut membantu hingga selesainya penyusunan Skripsi ini, yang tak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga segala saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangatlah kami harapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua khususnya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Program Studi Administrasi Publik

Mataram, 7 Juli 2023

Penulis

Nur Rahman



ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYAN PUBLIK DI KANTOR DESA MBAWI KABUPATEN DOMPU

Drs. Mintashardi¹, Abdul Kharis², Nur Rahman³
Pembimbing¹, Pembimbing², Mahasiawa
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammdiyah Mataram

ABSTRAK

Pelayanan merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Namun dalam memberikan pelayanan, masih ada beberapa permasalahan seperti, kurangnya fasilitas, pelayanan yang belum cukup memadai dan sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan oleh DESA MBAWI Kabupaten Dompus. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompus sudah berjalan cukup baik karena hal ini dapat dilihat dari daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan di Desa yang dialami oleh masyarakat akan selalu ditanggapi. Adapun masalah yang dialami di Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompus di antaranya pelayanan yang belum memadai, kurangnya fasilitas. Upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompus dalam bidang keluhan masyarakat, melakukan control agar pelayanan bisa berjalan lebih baik lagi dari sebelumnya. Oleh karena itu dalam mengatasi permasalahan dapat diselesaikan dengan melakukan pengawasan dengan benar. Agar kedepannya menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik.

Kata kunci : Pelayanan Publik, kualitas, Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompus.

**AN ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION TOWARD PUBLIC SERVICES IN
THE MBAWI VILLAGE OFFICE, DOMPU DISTRICT**

*Drs. Mintashardi¹, Abdul Kharis², Nur Rahman³
First Advisor¹, Second Advisor², Student³*

*Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram*

ABSTRACT

Services come in different shapes and sizes, and include both public goods and public services, which are, in theory, the responsibility of and provided by central government agencies as well as regional and state-owned enterprises. However, there are still some issues with service delivery, such as a lack of facilities, subpar service, and so forth. The purpose of this study is to evaluate Mbawi Village's efforts and service quality in the Dompu Regency. This kind of study employs a qualitative descriptive methodology. This study applied the purposive sampling technique. The data were collected through observation, interviews, and documentation. According to the study's findings, the Mbawi Village Office in Dompu Regency has been doing a good job of providing its services, as evidenced by the officers' empathy and responsiveness in finding solutions to the problems that the community faces in the village. At the Mbawi Village Office in the Dompu Regency, issues include poor service and a lack of facilities. The Mbawi Village Office, Dompu Regency, makes efforts to enhance services in the area of public complaints, exercise control so that services can function even better than before. Therefore, by correctly carrying out supervision, the issue can be overcome. In order to produce future public services of high quality.

Keywords: *Public Service, Quality, Mbawi Village Office, Dompu Regency.*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM _____



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Teori	11
2.2.1 Pelayanan Publik	11
2.2.2 Kepuasan Masyarakat (pelanggan).....	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Waktu Penelitian.....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4.1 Data primer	27

3.4.2 Data Sekunder	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5.1 Teknik Observasi.....	27
3.5.2 Teknik Wawancara.....	28
3.5.3 Dokumentasi.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Reduksi Data	29
3.6.2 Penyajian Data.....	30
3.6.3 Penarikan Kesimpulan.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompu	31
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompu.....	33
4.1.3. Keadaan Sosial Masyarakat Desa Mbawi	34
4.1.4. Struktur Organisasi	38
4.2. Hasil Penelitian	39
4.2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.....	39
4.3. Permasalahan dan Kendala yang Dihadapi Kantor Desa Mbawi	52
4.4. Upaya Kantor Desa Mbawi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	54
BAB V PENUTUP.....	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pejabat publik yang memberikan pelayanan. Kegiatan pelayanan memiliki dampak yang besar dalam mencapai kualitas dan kelancaran fungsi masyarakat. Layanan yang ditawarkan tidak hanya berarti membantu pelanggan, tetapi juga layanan yang baik.

Setiap orang membutuhkan layanan yang berbeda untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus efisien dan efektif sehingga setiap pelayanan yang diberikan oleh mesin tidak mencari keuntungan, tetapi harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani (Sinambela, 2006 : 5).

Pelayanan adalah kegiatan memberikan jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Sehingga pelayanan yang dilakukan secara ramah, tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan 2005 : 152). Kasmir (2005 : 15) menyatakan bahwa “ pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat”. menurut UU

RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala kegiatan yang diberikan dengan pemenuhan kebutuhan, berdasarkan hak dasar setiap warga negara dan penduduk, atas barang, jasa, dan jasa administrasi penyelenggara jasa yang terkait untuk kepentingan umum.

Pelayanan publik menjadi jembatan komunikasi antara masyarakat dengan negara. Dimana masyarakat dapat langsung menilai kegiatan negara berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas publik berhubungan dengan banyak kepentingan dan dampaknya langsung terlihat pada seluruh lapisan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan antara masyarakat dengan pejabat publik. (Pasolog 2010:221) “Semakin baik pemerintah dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat (High Trust)” kepercayaan umum tinggi apabila masyarakat menerima pelayanan yang baik dan puas terhadap pelayanan tersebut.

Penentu layanan biasanya mencakup sejumlah faktor yang mempengaruhi layanan, yaitu sumber daya manusia, kesadaran, aturan organisasi, keterampilan, dan kemampuan fasilitas layanan pengalaman pelanggan. Menurut Kasmir (2005:3), “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Dimana peran orang atau pekerja pelayanan masyarakat yang paling penting, karena hanya orang yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka dengan pelanggan.

Permasalahan proses pelayanan publik adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri, padahal kualitas pelayanan tersebut sangat tergantung pada aspek model manajemen (prosedur pelaksanaan), dukungan sumber daya manusia dan pendanaan kelembagaan. Penyelenggara dianggap terlalu rumit, sehingga masyarakat tidak mau berurusan dengan birokrasi pemerintah. Bahkan, banyak orang mengambil jalan pintas dengan menawarkan jasanya untuk mengatur sesuatu dengan sistem pay-as-you-go). Dukungan SDM dianggap aman, penyedia layanan kurang ramah sehingga memakan waktu terlalu lama. Sesuai asas (KEPMEMPAN nomor 63 tahun 2003).

Pada dasarnya konsep pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani kebutuhan mereka yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan dan peraturan dasar yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Solusinya di sini adalah menyediakan layanan yang sederhana, mudah dipahami, dan mudah diterapkan. Menentukan persyaratan teknis dan manajemen layanan. Otoritas memastikan sarana dan prasarana kerja yang memadai, tempat dan tempat pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat, menertibkan pegawai dan menjamin kemudahan dalam pemberian pelayanan di berbagai fasilitas pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. (KEPMEMPAN nomor 63, 2003).

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas ada beberapa rumusan masalah yang di angkat yaitu :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat di kantor Desa Mbawi terhadap pelayanan publik?
2. Bagaimana bentuk permasalahan yang dihadapi oleh staf desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Desa Mbawi ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Mbawi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala yang di hadapi oleh staf terhadap pelayanan Kantor Desa dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontibusi yang positif bagi semua pihak.

1.1.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian di harapkan dapat menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan serta menjadi bahan acuan bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi terutama mengenai pelayanan publik.

1.1.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi koleksi tambahan yang memberikan gambaran dan pengetahuan yang lebih luas tentang penelitian manajemen yang berkaitan langsung dengan kehidupan sosial.

2. Bagi pemerintah kantor Desa Mbawi

Hasil survey dapat menjadi gambaran nyata dan bahan pertimbangan pengurus dalam melakukan pelayanan terkait pelayanan.

3. Bagi masyarakat umum

Hasil penelitian ini hendaknya memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk lebih fokus pada masyarakat secara umum, lebih peka terhadap isu-isu yang muncul dalam pelayanan publik, memiliki peran masyarakat dalam pelayanan yang diberikan kantor desa.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penelitian sebelumnya dengan topik yang sama juga disertakan dalam penelitian untuk mendukung kualitas penelitian ini, karena peneliti mengetahui bahwa setiap kali melakukan penelitian, tinjauan literatur berperan dalam menentukan tujuan dan sarana penelitian. Tinjauan pustaka digunakan sebagai kerangka dasar untuk menganalisis objek penelitian, sehingga tinjauan pustaka pada dasarnya berfungsi untuk hubungan yang menjelaskan gejala dan masalah yang diteliti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Ahaditya Nugraheni, 2015	Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Mungkid	Deskriptif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilia indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan kantor Kecamatan Mungkid adalah 2,87 dengan angka sebesar 71,83. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori untuk pelayanan baik hasil dari 4 indikator indeks kepuasan masyarakat dengan range nilai antara 0-100 adalah sebagai berikut :

		Kabupaten Magelang		<p>(1) memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dengan kategori baik</p> <p>(2). Persyaratan pelayana memiliki nilai IKM sebesar 71,50 dengan kategori baik</p> <p>(3). Kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik.</p> <p>(4) kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dengan kategori baik.</p> <p>(5), tanggung jawab petugas memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dengan kategori baik.</p>
	Damayanti (2019)	Analisis kepuasan masyarakat masyarakat terhadap pelayanan public berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) kantor	Deskriptif Indeks kepuasan masyarakat (IKM)	Hasil penelitian menunjukkan presepsi masyarakat menunjukkan terhadap pelayanan kantor kecamatan sawan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM masyarakat dari keseluruhan indicator pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, namun dari

		Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng		segi fasilitas untuk pengaduan masyarakat seperti kotak saran belum ada. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor kecamatan Sawan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM secara total dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
Suandi Kacamatan belintang kabupaten OKU Tmur Oktober 2018	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di	Deskriptif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Dari hasil penelitian bahwa indeks kepuasan masyarakat atau (IKM) untuk pelayanan kantor kecamatan belintang adalah 2,88 dengan angka konversi sebesar 71,95. Maka kinerja pelayanan public dalam kategori mutu pelayanan public. Hasil dari	

		<p>Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur</p>	<p>pengukuran terhadap 14 indikator indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:</p> <p>(a) prosedur Nilai IKM sebesar 75,08 dengan kategori baik,</p> <p>(b) persyaratan pelayanan nilai IKM sebesar 71,83 dengan kategori Baik,</p> <p>(c) kejelasan petugas pelayanan nilai IKM sebesar 69,33 dengan kategori Baik,</p> <p>(d) kedisiplinan petugas pelayanan nilai IKM sebesar 73,33 dengan kategori Baik,</p> <p>(e) tanggung jawab petugas nilai IKM sebesar 74,17 dengan kategori Baik,</p> <p>(f) kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,83 dengan kategori Baik,</p> <p>(g) kecepatan pelayanan nilai IKM sebesar 72,17 dengan kategori Baik,</p> <p>(h) keadilan mendapatkan pelayanan nilai IKM sebesar 74,67 dengan kategori Baik,</p>
--	--	--	--

				<p>(i) kesopanan dan keramahan petugas nilai IKM sebesar 75,17 dengan kategori Baik,</p> <p>(j) kewajaran biaya nilai IKM sebesar 73,83 dengan kategori Baik,</p> <p>(k) kepastian jadwal pelayanan nilai IKM sebesar 68,50 dengan kategori Baik,</p> <p>(l) kepastian biaya pelayanan nilai IKM sebesar 74,33 dengan kategori Baik,</p> <p>(m) kenyamanan lingkungan nilai IKM sebesar 74,67 dengan kategori Baik, dan</p> <p>(n) keamanan pelayanan nilai IKM sebesar 69,42 dengan kategori Baik.</p>
--	--	--	--	---

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya dikenalkan dalam bahasa Indonesia yang berarti umum, banyak dan ramai. Pelayanan publik adalah semua jenis pelayanan yang disediakan oleh setiap instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut beberapa ahli yaitu:

- a) Kotler (Sinambela, 2011: 4-5) pelayanan adalah “setiap kegiatan yang bermanfaat dalam suatu kelompok atau perkumpulan dan memberikan kepuasan, sekalipun hasilnya tidak berhubungan secara fisik dengan produk”.
- b) Sinambela (Dalam Harbani Pasolong, 2010: 1999) adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah adalah sekelompok orang yang melakukan setiap kegiatan dan memberikan kepuasan, walaupun hasilnya tidak berhubungan secara fisik dengan produk”.
- c) KEPMEMPA No. 63 Tahun 2004 pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah “semua pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk melaksanakan ketentuan undang-undang”.

d) Menurut pasal 5 Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan publik dan pelayanan publik serta pelayanan administratif yang diatur dengan peraturan perundang-undangan”. Bidang aplikasi meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan bisnis, perumahan, komunikasi dan informasi lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, dll.

2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Meningkatkan kualitas pelayanan publik berarti pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu kualitas dalam hal ini bersifat dinamis, menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat setempat. KEPMEMPAN No. 63 Tahun 2004 , yang mengatur tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, mengklasifikasikan 3 jenis pelayanan BUMN/BUMD lembaga negara. Pengelompokan pelayanan publik didasarkan pada karakteristik kegiatan dan produk layanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pendaftaran, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan penyelenggaraan administrasi lainnya. Umumnya menghasilkan produk akhir berupa dokumen-dokumen seperti sertifikat, izin, rekomendasi, dll.
- b. Layanan komoditas adalah layanan yang diberikan oleh unit layanan dalam bentuk penyediaan atau pengelolaan barang fisik,

termasuk distribusi dan pengiriman kepada konsumen langsung (seperti unit atau individu) dalam sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda nyata atau fisik seperti listrik, air bersih, dan layanan telepon.

- c. Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh entitas pelayanan berupa sarana dan prasarana yang mendukungnya. Produk akhir adalah layanan yang secara langsung menguntungkan penerima dan dikonsumsi selama periode waktu tertentu. Misalnya layanan perbankan, layanan pos dan layanan pemadam kebakaran.

Singkatnya, pemerintah menyediakan tiga jenis layanan publik kepada publik: layanan administrasi, layanan komoditas, dan layanan.

3. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya fitur layanan dapat mempengaruhi kepuasan khalayak. Zeindmal, Derry dan Parasurama (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003:27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangible*)

merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dari segi fisik (terkait dengan lingkungan fisik). Efek konkrit yang baik pada persepsi masyarakat. Pada saat yang sama, aspek khusus ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi masyarakat. Aspek

khusus termasuk bangunan fisik, peralatan, personil dan sarana komunikasi.

b. Keandalan (*reliability*)

artinya, kami dapat memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Keandalan melibatkan dua hal utama yaitu konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya, Kantor desa dapat menawarkan layanannya sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan informasi yang benar, dan mengirimkan faktur yang tepat.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

yaitu, kesediaan staf untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang tanggap. Contohnya adalah: kecepatan waktu, layanan, kecepatan menelepon kembali masyarakat, dan pengiriman layanan yang cepat. Dimensi ini menekankan pada kecepatan perhatian dan waktu dalam kaitannya dengan permintaan layanan, keluhan terhadap masalah yang muncul.

d. Jaminan (*assurance*)

adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dan pemerintah desa mampu menciptakan rasa aman pada masyarakatnya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan atau kekhawatiran. Jaminan ini mencakup

keterampilan, kesopanan, dan keandalan karyawan tanpa prasangka, risiko, atau keraguan.

e. Empati

artinya pemerintah desa memahami masalah dan bertindak untuk kepentingan masyarakat dan mempertimbangkan serta memiliki jam buka yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan membangun relasi, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik membawa kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan yang optimal dapat meningkatkan citra organisasi di mata warga sehingga terus meningkat. Memiliki citra yang baik berarti segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi juga dianggap baik.

Secara umum ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia
- b. Kesadaran
- c. Tata Tertib Organisasi
- d. Keterampilan dan Kemampuan
- e. Fasilitas Pelayanan
- f. Pengalaman pelanggan

Menurut Kasmir (2005:3), “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Dimana peran orang atau

pekerja pelayanan masyarakat yang paling penting, karena hanya orang yang dapat berkomunikasi secara langsung.

Menurut Atep Aditya Barata (2003:37), kualitas pelayanan dibagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Faktor-faktor yang mempengaruhi terutama penting adalah:

- a) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi organisasi), yaitu model manajemen keseluruhan organisasi, penyedia layanan pendukung, pengembangan staf, pekerjaan, kompatibilitas hubungan kerja dan model motivasi.
- b) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan eksternal (pelanggan eksternal) adalah model layanan dan prosedur penyampaian layanan, model layanan distribusi, kebiasaan penjualan layanan, dan model layanan pengiriman layanan.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 1), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan adalah:

- a) Pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan kantor desa
- b) Pengalaman teman dimana mereka berbicara tentang kualitas pelayanan yang mereka terima.
- c) komunikasi melalui iklan dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan.

5. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menentukan kepuasan masyarakat dan mencerminkan kinerja layanan. Seperti yang dikatakan beberapa ahli tentang pengertian kualitas pelayanan, yaitu:

- a) Goetsch dan Davis (Fandy tjipton Anastasia Diana, 2003:4) menyatakan bahwa kualitas adalah “keadaan dinamis dari produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Selain itu, kualitas adalah kondisi yang terus berubah, misalnya apa yang dianggap berlaku saat ini bisa jadi lebih buruk di masa mendatang.
- b) Vince Gaspresz (2011:26) menyatakan bahwa “kualitas memiliki dua definisi yaitu definisi konvensional dan definisi strategis. Kualitas konvensional secara langsung menggambarkan karakteristik seperti efisiensi, kehandalan, kemudahan penggunaan, estetika dll.
- c) Kasmir (2005: 15) mengatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai suatu kegiatan oleh seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.
- d) Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsi, 2005: 2) mendefinisikan pelayanan sebagai masyarakat “pelayanan adalah kegiatan yang tidak terlihat (tidak menyentuh) yang dihasilkan dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau pelayanan lain yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia pelayanan..

- e) Menurut Lovelock Fandy Tjiptono (200 :59), “kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat”.

6. Manfaat Kualitas Pelayanan

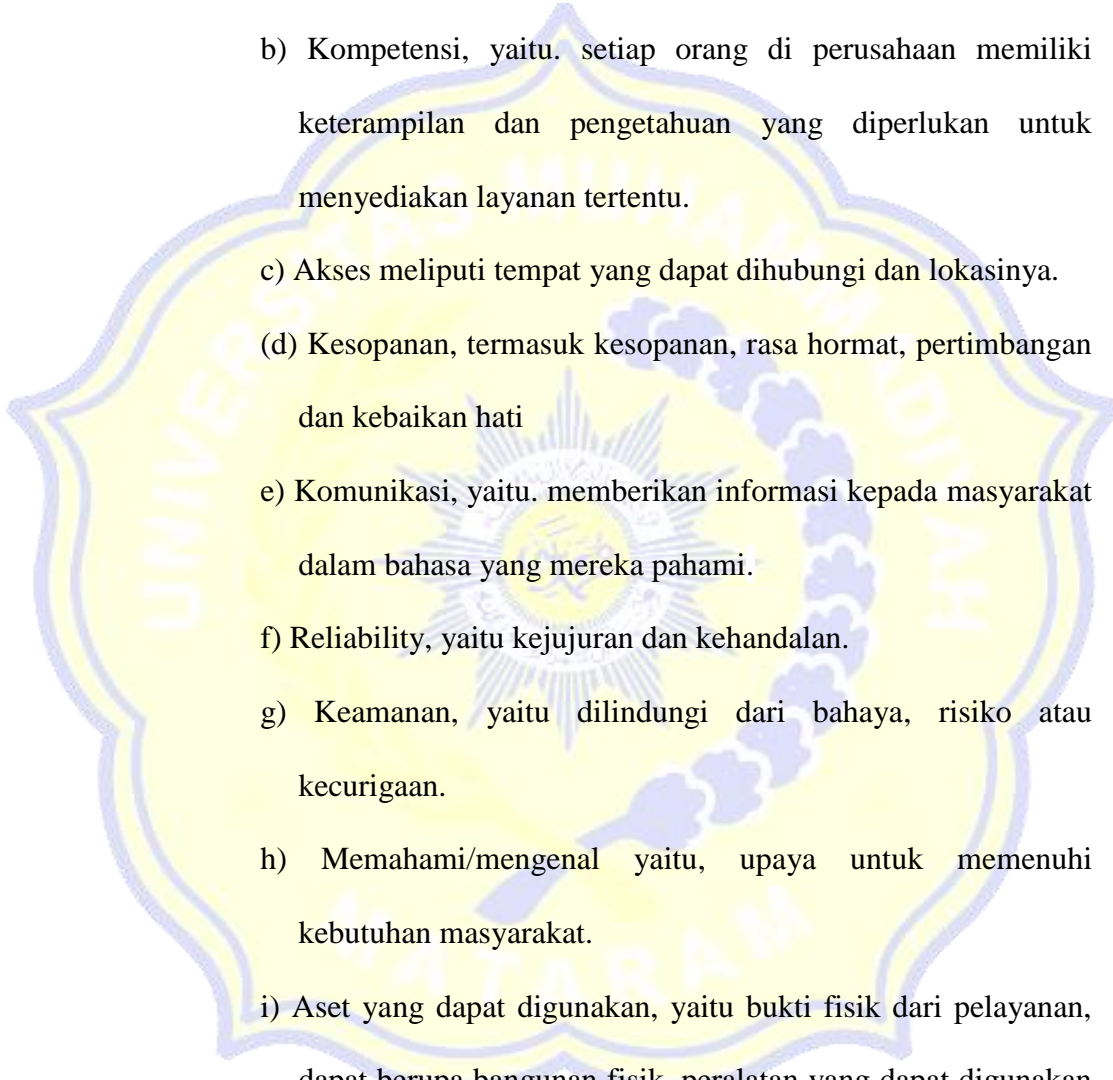
Tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi semakin penting. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik adalah ketika kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan aspek-aspek tertentu dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:115) berpendapat bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa keunggulan yaitu:

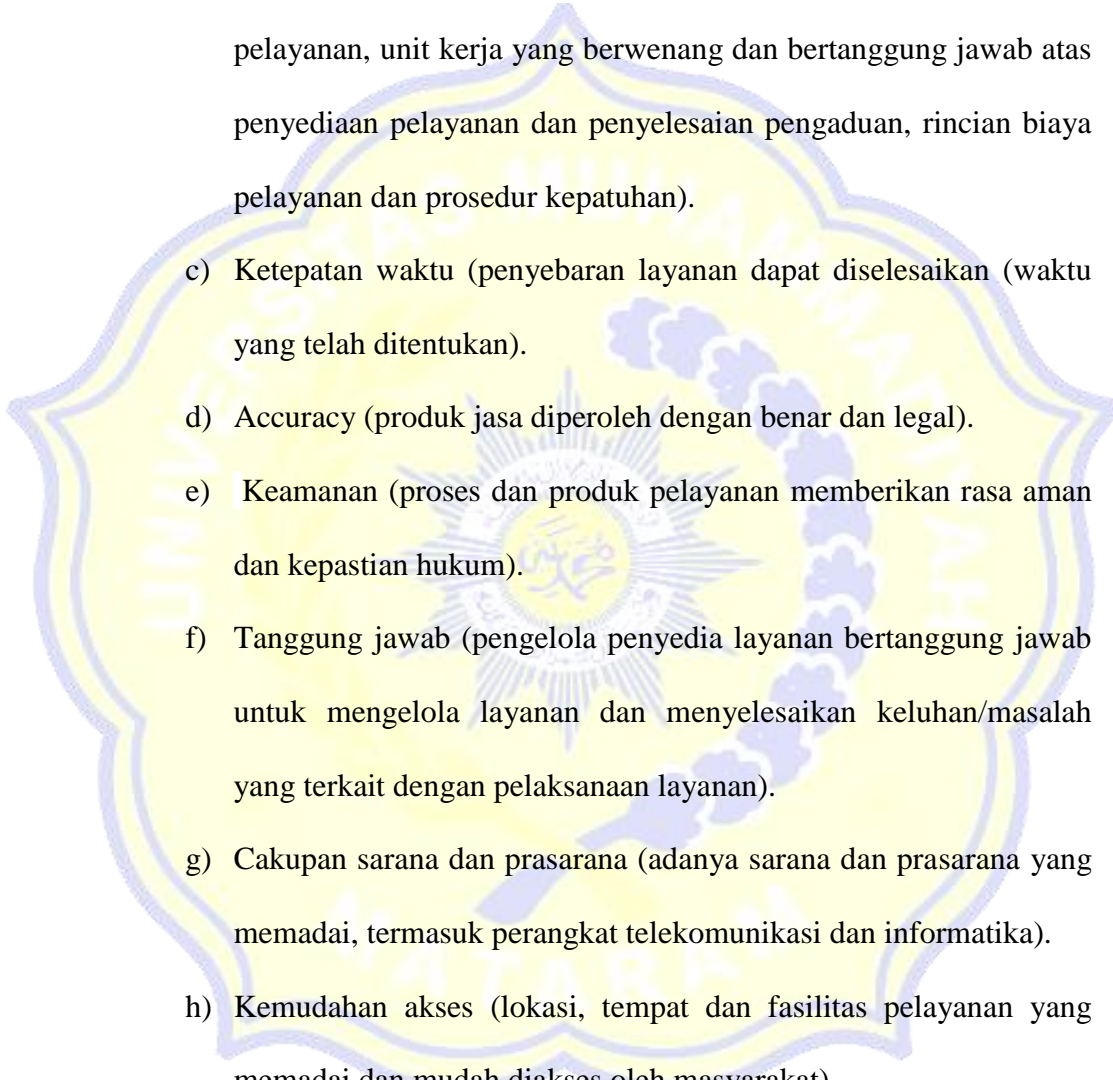
- a) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberi masyarakat insentif khusus untuk memastikan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.
- b) dapat meningkatkan melalui penerapan root-based quality.
- c) Kualitas dapat mengurangi biaya, karna Biaya penerapan berkualitas jauh lebih rendah daripada biaya tidak memenuhi standar kualitas.

7. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dkk (Fandy Tjiptono 200 :690) dimensi kualitas yaitu: kehandalan mencakup dua hal yaitu konsistensi kerja (efisiensi) dan kehandalan (reliability).

- 
- a) Tanggung jawab, yaitu. kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan layanan yang diperlukan kepada pelanggan.
 - b) Kompetensi, yaitu. setiap orang di perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menyediakan layanan tertentu.
 - c) Akses meliputi tempat yang dapat dihubungi dan lokasinya.
 - (d) Kesopanan, termasuk kesopanan, rasa hormat, pertimbangan dan kebaikan hati
 - e) Komunikasi, yaitu. memberikan informasi kepada masyarakat dalam bahasa yang mereka pahami.
 - f) Reliability, yaitu kejujuran dan kehandalan.
 - g) Keamanan, yaitu dilindungi dari bahaya, risiko atau kecurigaan.
 - h) Memahami/mengenal yaitu, upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
 - i) Aset yang dapat digunakan, yaitu bukti fisik dari pelayanan, dapat berupa bangunan fisik, peralatan yang dapat digunakan atau representasi fisik dari pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

(KEPMEMPAN) Nomor 63 Tahun 2003 pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik harus memenuhi beberapa asas, yaitu:

- 
- a) sebuah. Simplicity (prosedur perawatan tidak rumit, mudah dipahami dan mudah diimplementasikan)
 - b) Kejelasan (kejelasan meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, rincian biaya pelayanan dan prosedur kepatuhan).
 - c) Ketepatan waktu (penyediaan layanan dapat diselesaikan (waktu yang telah ditentukan).
 - d) Accuracy (produk jasa diperoleh dengan benar dan legal).
 - e) Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum).
 - f) Tanggung jawab (pengelola penyedia layanan bertanggung jawab untuk mengelola layanan dan menyelesaikan keluhan/masalah yang terkait dengan pelaksanaan layanan).
 - g) Cakupan sarana dan prasarana (adanya sarana dan prasarana yang memadai, termasuk perangkat telekomunikasi dan informatika).
 - h) Kemudahan akses (lokasi, tempat dan fasilitas pelayanan yang memadai dan mudah diakses oleh masyarakat).
 - i) Disiplin, santun dan ramah (pelayanan harus disiplin, sopan, ramah dan melayani dengan tulus).
 - j) Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertata, tertib, nyaman, bersih, rapi, lingkungan asri dan sehat serta dilengkapi dengan

fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll).

2.2.2 Kepuasan Masyarakat (pelanggan)

1. Pengertian kepuasan masyarakat

Semakin baik kualitas produk yang dihasilkan, semakin besar pula kepuasan masyarakat. Menurut Fandy Tejoptono dan Regorius Chandra (2005:195), kata *satisfaction* berasal dari kata latin *satis* yang artinya cukup baik, *mencukupi*, dan *factio* yang artinya berbuat atau melakukan. Dan kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan harapan (Umar, 2015: 65). Berikut adalah pengertian kepuasan masyarakat menurut beberapa ahli sebagai berikut :

- a. KEPMEMPA No. 63 Tahun 2003 pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, menurutnya “ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan tercapai apabila penerima pelayanan menerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- b. Feminisasi. M. N. (2001: 5) “kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi oleh produk yang dikonsumsi”.

- c. Chanaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) “menciptakan kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, antara lain: hubungan antara pelanggan dan agen menjadi harmonis, menciptakan dasar yang baik untuk pembeli berulang (pengguna), menciptakan loyalitas.
- d. Harbani Pasolong (2010: 221-222) “semakin baik pemerintah dan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kepercayaan masyarakat (high trust).

2. Indeks kepuasan masyarakat

a. Pengertian indeks kepuasan masyarakat

Pengukuran dan perbandingan kepuasan terhadap pemberian pelayanan publik terus dilakukan. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. KEPMEMPA No. 25 Tahun 2000, dari pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, “indeks kepuasan masyarakat juga disajikan sebagai organisasi yang sistematis, mekanis dan prosedural, agar pelayanan yang diberikan lebih berkualitas, efisien dan efektif. .

b. Maksud dan tujuan indeks kepuasan masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan metrik yang menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Peraturan Menteri yang bertanggung

jawab atas pengesahan lembaga negara (KEPEMEMPAN) No. 25 Tahun 200 tentang Petunjuk Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tertulis bahwa dalam Pedoman “Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai acuan bagi negara, unit-unit pelayanan dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat sehingga indeks kepuasan masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Indeks Kepuasan Masyarakat KEPEMEMPAN No. 25 Tahun 200 Maksud dan Tujuan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat “menentukan tingkat kerja unit secara teratur sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan yang meningkatkan efisiensi pelayanan publik yang berkualitas”.

c. Manfaat indeks kepuasan masyarakat

Menurut Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat KEPEMEMPAN Tahun 200 , ketersediaan data Indeks Kepuasan Masyarakat dapat membawa manfaat, yaitu:

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari setiap unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Diketahui bahwa unit pelayanan publik memberikan pelayanan secara berkala.
- 3) Sebagai bahan untuk menentukan kebijakan dan upaya yang diperlukan

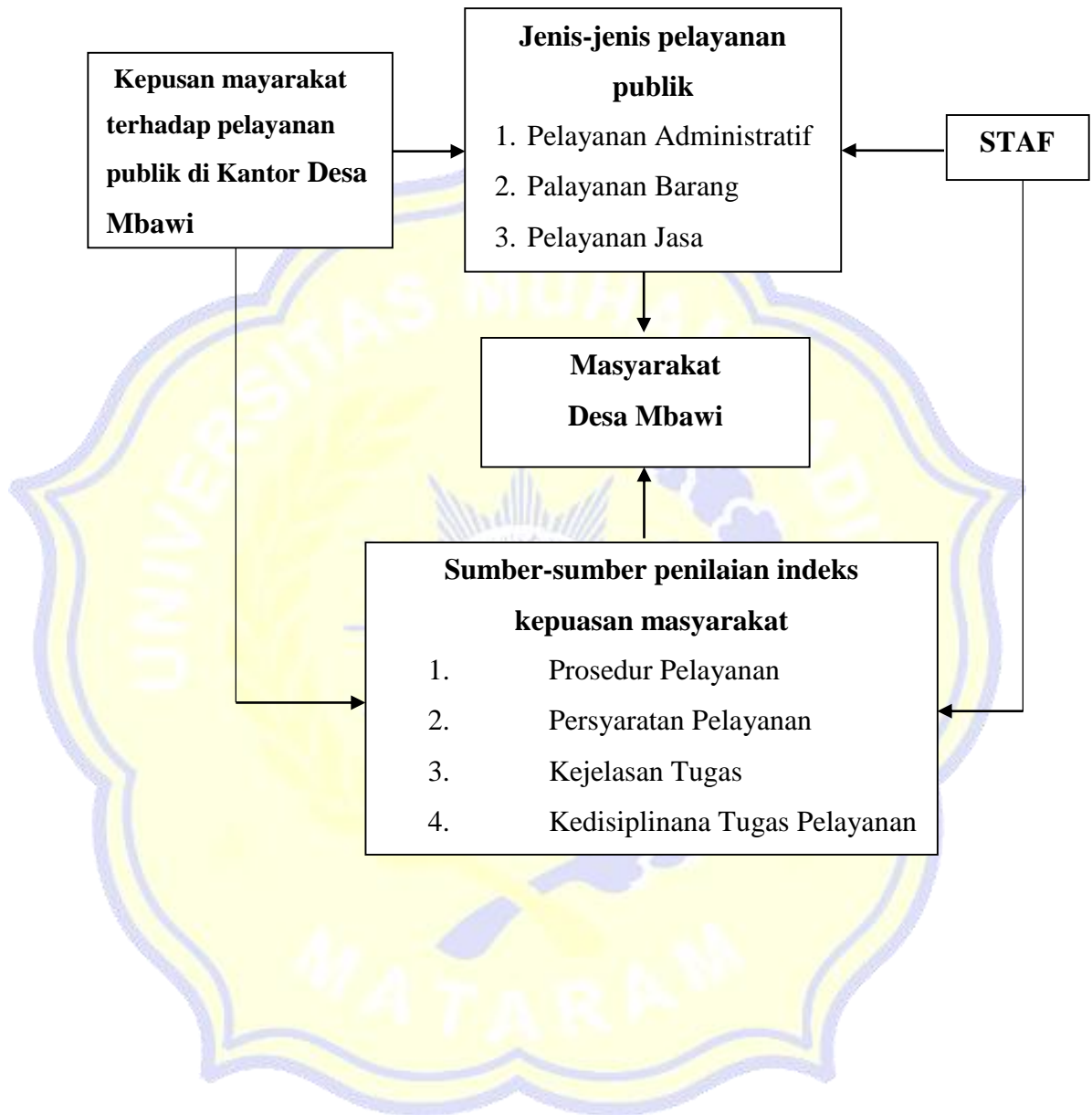
4) Diketahui indeks yang menggambarkan kepuasan masyarakat secara umum terhadap hasil penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka penyelenggaraan negara dan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

3. Unsur-unsur penilaian indeks dalam kepuasan masyarakat

Unsur minimal yang harus ada dalam ukuran standar indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan tugas pelayanan
- d. Kedisiplinan tugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastaian biaya pelayanan.

2.3 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sugioyono (2015) mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Peneliti ini menggunakan teknik analisis kualitatif seperti yang dikemukakan silalahi (2014:38) bahwa penelitian kualitatif kecenderungan untuk meneliti masalah-masalah yang tidak menyangkut jumlah (kuantitatif) melainkan kata-kata atau gambar yang digali secara mendalam.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Mbawi, Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu, Provinsi Nusa Tenggara Barat

3.3 Waktu Penelitian

Periode penelitian berlangsung kurang lebih sekitar 4 bulan mulai sejak Tanggal 12 Juli Tahun 2022 sampai dengan Tanggal 11 September Tahun 2022.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti dapat mengumpulkan informasi, melakukan kontak langsung dan terus berhubungan dengan informan dalam kondisi yang dapat diterima. Pengumpulan data dilakukan langsung oleh

peneliti langsung atau sebagai instrument pertama untuk pengumpulan dan menginterpretasikan data.

Jenis dan sumber data yang diperlukan atau yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

3.4.1 Data primer

Apakah bahannya berasal dari wawancara dengan responden atau subyek penelitian langsung, sehingga memungkinkan peneliti mengamati subyek penelitian secara langsung dan menuliskan tanggapannya.

3.4.2 Data Sekunder

Merupakan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, tetapi dari unit analisis, melalui alat pengumpulan data, dengan bantuan kepustakaan dan dokumentasi. .

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penelitian yang paling strategis karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh informasi. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. .

Teknik pengumpulan data dalam hal ini adalah sebagai berikut antara lain yang pertama:

3.5.1 Teknik Observasi

Pengamatan dilakukan untuk mengetahui atau mengetahui seperti apa situasi dan kondisi objek yang diteliti. Persepsi atau pengamatan adalah aktivitas manusia sehari-hari dimana panca

indera mata terutama digunakan sebagai alat bantu, bersama dengan indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Jadi, persepsi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan persepsinya melalui kerja panca indera dan indera lainnya.

3.5.2 Teknik Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang atau lebih atau pertukaran informasi dan pendapat melalui tanya jawab untuk mendapatkan informasi baru dan mendapatkan wawasan awal. Dan beberapa di antaranya terkait:

- a) Kepala desa
- b) Sekertariat
- c) Staf desa
- d) masyarakat

3.5.3 Dokumentasi

Dokumen adalah sumber informasi yang melengkapi data penelitian, baik itu sumber tertulis, gambar atau karya lain yang menyediakan semua informasi untuk proses penelitian. Kelebihan metode ini adalah peneliti dapat memastikan materi setelah penelitian dan jika dalam bentuk konkrit tidak dapat memalsukan dokumentasi hasil penelitian. Dokumentasi yang akan peneliti hasilkan berupa foto, rekaman dan data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Mbawi Kabupaten Dompu.

3.6 Teknik Analisis Data

Dari definisi di atas, jelas bahwa peneliti menggunakan analisis kualitatif induktif untuk menganalisis hasil penelitian proposal ini. Analisis induktif adalah analisis data yang hasil penelitiannya muncul dari keadaan khusus, tema materi yang dominan dan signifikan, tanpa mengabaikan masalah yang timbul dari struktur biologisnya (Lexy J. Moleong, 2007: 297).

Analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menawarkan data secara seadanya dan menjelaskan data atau peristiwa dengan kalimat penjelas yang secara kualitatif menggambarkan fenomena atau fenomena sosial yang terjadi.

3.6.1 Reduksi Data

Karena banyak data yang direkam di lokasi, maka harus dicatat dengan cermat dan detail. Analisis segera dan reduksi data adalah suatu keharusan. Reduksi data berarti meringkas, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan pola. Data yang direduksi dengan demikian memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data dan, jika perlu, pencarian. Reduksi data dapat dibantu dalam perangkat elektronik seperti komputer mini dengan memberikan kode di bagian tertentu.

3.6.2 Penyajian Data

Karena banyak data yang direkam di lokasi, maka harus dicatat dengan cermat dan detail. Analisis segera dan reduksi data adalah suatu keharusan. Reduksi data berarti meringkas, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan pola. Data yang direduksi dengan demikian memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data dan, jika perlu, pencarian. Reduksi data dapat dibantu dalam perangkat elektronik seperti komputer mini dengan memberikan kode di bagian tertentu.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan wawasan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Pengamatan ini dapat berupa saran atau deskripsi tentang suatu objek yang sebelumnya tidak jelas, sehingga setelah dipertimbangkan dengan cermat menjadi jelas. Bisa berupa hubungan kontingen atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2018).