

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN  
LAYANAN DI KANTOR LURAH TANJUNG  
MULIA HILIR KECAMATAN  
MEDAN DELI**

**SKRIPSI**

Oleh :

**LESTARI MEGAWATI SIREGAR  
NPM : 10 832 0113**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2014**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/3/24

Access From (repository.uma.ac.id)7/3/24

**JUDUL : PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN  
DI KANTOR LURAH TANJUNG MULIA HILIR  
KECAMATAN MEDAN DELI**

**NAMA : LESTARI MEGAWATI SIREGAR**

**NIM : 10 832 0113**

**JURUSAN : MANAJEMEN**

**Menyetujui :  
Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

**(Ihsan Effendi, SE, M.Si)**

**Pembimbing II**

**(Drs. H. Syahriandy, M.Si)**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**

**(Ihsan Effendi, SE, M.Si)**

**Dekan**

**(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.Ec)**

**Tanggal Lulus :**

**2014**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/3/24

## ABSTRAK

Lestari Megawati Siregar. NPM. 108320113. "Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Layanan Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli". Skripsi 2014.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi yang terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Pengantar Akta Kelahiran terhadap kepuasan masyarakat Menggunakan Layanan Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli. Jenis penelitian ini adalah *asosiatif* kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membuat Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Pengantar Akta Kelahiran di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli selama 1 bulan penelitian. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*, berdasarkan hal tersebut peneliti menyebarkan kuisioner setiap 1 hari sebanyak 5 orang. Jadi jumlah sampel selama 1 bulan sebanyak 100 orang responden tidak terhitung hari sabtu. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis yang dipergunakan adalah menggunakan uji statistik menggunakan model regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows* 17.00. Hasil penelitian diperoleh bahwa pelayanan administrasi yang terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Pengantar Akta Kelahiran berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Menggunakan Layanan Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli. Hal ini disebabkan administrasi pelayanan yang diberikan di Kantor Lurah merupakan potret dari pelayanan umum suatu daerah. Variasi naik turunnya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh sistem administrasi pelayanan kerja. Sisanya dipengaruhi oleh variasi faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi, Kepuasan Masyarakat

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teoritis.....	6
1. Pengertian dan Prosedur Pelayanan Administrasi .....	6
2. Pelayanan Masyarakat Sebagai Fungsi Utama Pemerintahan .....	9
3. Fungsi dan Peran Pelayanan Masyarakat .....	12
4. Pengertian dan Pengukuran Kepuasan .....	19
5. Penelitian Terdahulu.....	23
B. Kerangka Konseptual .....	25
C. Hipotesis.....	35
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel .....	38
C. Definisi Operasional.....	39
D. Jenis dan Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	44
1. Deskripsi Data .....	44
2. Struktur Organisasi .....	44
3. Standar Operasional Prosedur .....	48
4. Pelayanan Administrasi .....	50
5. Penyajian Data Responden .....	55
6. Hasil Analisis Data .....	64
B. Pembahasan .....	69

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	70

## **DAFTAR PUSTAKA**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Segala tindakan pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di pusat dan di daerah. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah.

Pemerintah, memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum.

Sedangkan kepuasan masyarakat merupakan konsep sentral dalam wacana pelayanan publik. Masyarakat merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas dalam pelayanan. Oleh karena itu, masyarakat memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pemerintah

sebagai penyedia atau penyedia harus lebih intensif di dalam memperhatikan

pelayanan tersebut. Karena diberbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal. berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : Tata cara pelayanan, Rendahnya pendidikan aparat, Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan Kartu Keluarga (KK) Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Pengantar Akta Kelahiran, dirasakan masih berbelit-belit dan tak terkendali secara efektif.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien. Pemerintah dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada

UNIVERSITAS MEDAN AREA dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparat



pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Kantor Kelurahan merupakan suatu pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk meneliti, menulis lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul : “Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Layanan Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut “Apakah Pelayanan Administrasi yang terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Pengantar Akta Kelahiran berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Layanan Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi yang terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Pengantar Akta Kelahiran terhadap kepuasan masyarakat Menggunakan Layanan Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli”.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

##### **1. Bagi Peneliti**

Untuk memperluas wawasan penulis, khususnya mengenai pengaruh pelayanan administrasi yang terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Pengantar Akta Kelahiran terhadap kepuasan masyarakat Menggunakan Layanan Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli.

##### **2. Bagi Masyarakat**

Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak yang memerlukan, sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk kemudian dapat dipergunakan dalam mengambil suatu keputusan.

##### **3. Bagi Pihak Lain**

Sebagai referensi tambahan bagi Program Studi Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Medan Area.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Uraian Teoritis

##### 1. Pengertian dan Prosedur Pelayanan Administrasi

###### a. Pengertian Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi atau pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Rachmadi (2008:78), “Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan”.

Secara eksplisit, Sinambela (2007:56) menjelaskan bahwa “Pelayanan administrasi dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Mahmudi (2007:123) mengartikan pelayanan administrasi sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan administrasi adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan administrasi yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan administrasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

Menurut Mahmudi (2007:125), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan administrasi agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan administrasi seharusnya mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih dan mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan administrasi harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan, waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian, biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan sarana dan prasarana, yang memadai serta kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian,

UNIVERSITAS MEDAN AREA perilaku yang dibutuhkan.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/3/24

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

#### **b. Prosedur Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar prosedur pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Mahmudi (2007:130) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, kejelasan, yaitu kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, akurasi produk, yaitu produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah, kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi, keamanan, yaitu proses dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak

boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan, kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika dan kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna pelayanan diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

## 2. Pelayanan Masyarakat Sebagai Fungsi Utama Pemerintahan

Pelayanan publik menurut Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor PER/26/M.PAN/05/2006, adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Nurcholis, 2007: 287).

Sebuah organisasi publik dalam hal ini pemerintahan daerah mempunyai

UNIVERSITAS MEDAN AREA

tujuan pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

pembangunan di berbagai bidang/sector dalam rangka mencapai tujuan nasional. Salah satu tujuan pembangunan yang ingin dicapai adalah tercapainya kesejahteraan rakyat. Upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut dapat melalui pemberian pelayanan publik.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat (LAN RI, 2006: 6). Pelayanan publik diberikan terutama yang berhubungan dengan hal-hal yang sifatnya mendasar sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat / publik.

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik dan para aparatur atau organisasi publik sebagai abdi negara yang melaksanakan salah satu fungsi pokok yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terlebih organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public ability*, yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, organisasi pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang memuaskan atau memenuhi harapan masyarakat.

Pemerintah baik pusat maupun daerah sebagai organisasi publik mempunyai tiga fungsi utama, yaitu memberikan pelayanan / service baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik / khalayak; melakukan pembangunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi (*development for economic growth*); dan memberikan perlindungan / *protective* kepada masyarakat (Nurcholis, 2007: 292).

Dengan demikian, pemberian pelayanan publik merupakan salah satu agenda pembangunan bagi pemerintah termasuk pemerintah daerah dalam mewujudkan tujuan negara, bangsa, dan masyarakat yaitu mencapai kesejahteraan rakyat. Pemberian pelayanan tidak sekedar sebagai upaya untuk menggugurkan tanggung jawabnya sebagai abdi negara sehingga kepuasan publik akan sedikit terabaikan. Akan tetapi, pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga aspek kualitas tidak dapat diabaikan.

Kualitas pelayanan dapat dijelaskan dengan bermula pada kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan tentang pelayanan tersebut. Berarti kualitas pelayanan tidaklah dipandang dari sisi pemberi pelayanan, tetapi dari persepsi pelanggan. Oleh karena itu faktor kepuasan pelanggan tidak dapat diabaikan jika ingin menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik.

Menurut Nembah (2011:38), kualitas pelayanan (*service*) dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami. Harapan masyarakat (pelanggan) mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang atau jasa. Jika dilihat dari konteks pelanggan/konsumen, kualitas menunjukkan harapan masyarakat tentang apa yang harus diterimanya dan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai.

Menurut Tjiptono (2005:41), perwujudan pelayanan yang didambakan oleh pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan adalah Adanya kemudahan dalam pengurusan dan kepentingan dengan pelayanan yang

cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat, Memperoleh





fungsinya. Aturan tersebut pada intinya berisi pola sikap dan perilaku yang diizinkan, sesuai norma, nilai, keinginan dan harapan masyarakat.

Menurut Siagian, (2001:185), interaksi antara peran pemerintah sebagai subjek pelayanan dan rakyat sebagai objek pelayanan melibatkan empat dimensi peranan yang menghasilkan respon tertentu. Dimensi peran yang dimaksud yaitu: orang yang mengambil bagian dalam interaksi, perilaku yang muncul dalam interaksi itu, kedudukan orang-orang dalam perilaku, kaitan antara orang dan perilaku.

Dengan demikian, fungsi dan peranan berkenaan dengan interaksi, berupa pelaksanaan tanggung jawab seseorang atas kedudukan yang dimilikinya. Tanggung jawab tersebut berupa kewajiban atau tugas yang harus dilaksanakannya sebagai bentuk pertanggung jawabannya kepada pihak yang memberikan langsung wewenang dan tanggung jawab tersebut kepadanya, maupun pertanggung jawabannya kepada pihak-pihak yang mendapat dampak dan pelaksanaan tanggung jawabnya itu. Dalam mengembangkan tugasnya itu ia dituntut untuk dapat berperilaku sesuai aturan yang melegalkan kedudukannya itu, serta memperhatikan aspek nilai, norma, kinerja, dan harapan publik.

Menurut Siagian, (2001:186), dalam proses pelayanan perlu diperhatikan kriteria hubungan antara rakyat dengan pemerintah yaitu derajat kesamaan dan saling kebergantungan antara dua pihak pelayanan, keseragaman, spesialisasi dan konsistensi dalam proses pelayanan sehingga akhirnya menghasilkan kesesuaian dan kecermatan pelayanan.

Peran dan hubungan antara pemerintah sebagai pelayanan dan rakyat sebagai pelanggan memperlihatkan bahwa rakyat sebagai konsumen, pelanggan, atau penerima produk serta penanggung jawab dampak. Sedangkan pemerintah dapat pula menjadi konsumen dan produk rakyat sebagaimana esensi hubungan pemerintahan yaitu berupa kepercayaan (legitimitas) untuk selanjutnya dapat terus menjalankan perannya.

Lurah sebagai abdi masyarakat, tentunya memiliki tanggung jawab untuk menjalankan fungsi dan peranannya. Adapun tugas Lurah secara keseluruhan yang merupakan tugas umum pemerintahan, meliputi mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangan, mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan dan membina penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan.

Merujuk pada tugas Lurah tersebut, pada intinya fungsi dan perannya dapat digolongkan kedalam tiga tugas, yaitu: tugas penyelenggaraan pemerintah; tugas pelayanan masyarakat; dan tugas pembinaan wilayah. Dalam pelaksanaan tugasnya itu, Lurah perlu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima dan *good governance* agar dapat menjalankan fungsi dan perannya secara maksimal.

Akan tetapi, *good governance* dan pelayanan prima dapat diwujudkan jika pemerintah daerah menerapkan prinsip-prinsip *reinventing governance* (Osborne

UNIVERSITAS MEDAN AREA dan Gaebler menjelaskan, pemerintah hendaknya

diselenggarakan dengan jiwa wirausaha, yaitu bersifat partisipatif, kompetitif, berorientasi pelanggan, antisipatif, dan terdesentralisasi. Sifat-sifat tersebut sekaligus dapat menjelaskan peran-peran apa yang dijalankannya sehubungan dengan pelaksanaan tugasnya.

Untuk itu, pemerintahan perlu diselenggarakan dengan menggunakan 10 prinsip berikut Anggoro, (2002:11) yang inti-intinya sebagai berikut *Catalytic Government: steering rather than rowing* (Pemerintah katalis: lebih banyak mengarahkan dari pada mengayuh). Pemerintah harus mengambil peran sebagai katalisator dalam memenuhi/memberikan pelayanan public, pemerintah lebih berperan sebagai pengarah. Dengan konsep tersebut. maka: pemerintah harus menghasilkan kebijakan yang efektif yang lebih banyak mengarahkan dari pada sebagai pelaksana; pemerintah harus memotivasi pihak swasta untuk terlihat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat; dengan melibatkan swasta berarti pemerintah bisa lebih efektif dan efisien. *Community-Owned Government: empowering rather than serving* (Pemerintah Milik Masyarakat: memberi wewenang dari pada melayani). Pemerintah yang dalam mengambil keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat dengan melibatkan masyarakat maka masyarakat ikut bertanggung jawab terhadap pelaksanaan keputusan tersebut. Dengan konsep tersebut maka: adanya pemberdayaan masyarakat; memanusiakan masyarakat; meningkatkan rasa harmonis; keputusan yang diambil sesuai dengan kebutuhan masyarakat. *Competitive Government: injecting competition into service delivery* (Pemerintahan yang kompetitif menyuntikkan persaingan ke

UNIVERSITAS MEDAN AREA). Pemerintah menumbuhkan semangat untuk

meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melalui persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan konsep tersebut, maka: pelayanan bisa lebih baik; tidak ada monopoli pemberian pelayanan; aparat menjadi kreatif, inovatif, dan imajinatif. *Mission-Driven Government: transforming rule-driven organizations* (Pemerintahan yang digerakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan). Tugas-tugas yang dilaksanakan aparat pemerintah lebih berorientasi kepada misi. Pelaksanaan program harus lebih fleksibel. Dengan konsep ini, maka: misi organisasi pemerintahan harus jelas; misi harus diketahui setiap aparat; memberi keleluasaan kepada aparat untuk mencapai misi tersebut; pemerintah harus memahami kebutuhan masyarakat. *Result Oriented Government; funding outcome, not inputs* (Pemerintah yang berorientasi pada hasil: membiayai hasil bukan masukan). Pemerintah yang menekankan kepada hasil menekankan pentingnya untuk berorientasi pada hasil atau kinerja yang dicapai. Dengan konsep ini, maka: misi harus jelas; Tujuan harus jelas; efisiensi pembiayaan diarahkan pada pencapaian hasil; ukuran prestasi atau kinerja harus jelas. *Customer-Driven Government: meeting the needs of the customer, not the bureaucracy* (Pemerintahan berorientasi pada pelanggan; memenuhi kebutuhan pelanggan bukan kebutuhan birokrasi). Pemerintah melayani kebutuhan masyarakat atau memberi pelayanan kepada masyarakat. sebaik-baiknya baik secara kuantitas maupun kualitas kepada masyarakat. Bukan sebaliknya masyarakat yang memberikan pelayanan kepada pemerintah (birokrasi). Dengan konsep ini, maka: peran pemerintah sebagai abdi

UNIVERSITAS MEDAN AREA: pemerintah harus mengidentifikasi kebutuhan

dan kepentingan masyarakat; perlu pemberdayaan masyarakat; pelayanan dengan sebaik mungkin. *Enterprising Government: earning rather than spending* (Pemerintahan wirausaha: menghasilkan dari pada membelanjakan). Pemerintah harus pandai menghasilkan dana bukan hanya pandai dalam menghabiskan dana. Dengan konsep ini, maka: pemerintah harus kreatif dan inovatif dalam menggali dana; meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi; pandai menarik investor. *Anticipatory Government: prevention rather than cure* (Pemerintahan antisipatif: mencegah dari pada mengobati). Pemerintah harus berorientasi pada masa depan. Pemerintah tidak hanya mengatasi masalah-masalah yang telah terjadi tapi juga mengantisipasi kemungkinan masalah-masalah yang muncul di masa depan. Dengan konsep ini, maka: pemerintah dituntut untuk mempunyai kemampuan memecahkan masalah; peka terhadap situasi internal dan eksternal; Mampu mengidentifikasi situasi internal dan eksternal; mampu menganalisis situasi; dituntut mempunyai kemampuan mencegah timbulnya masalah. *Decentralized Government: from hierarchy to participation and team-work* (Pemerintahan desentralisasi: dan system hirarki menuju partisipasi dari tim kerja). Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan proses melalui tingkatan-tingkatan yang banyak tidak efektif dan efisien serta menyebabkan ketidak-puasan. Sistem desentralisasilah yang efektif dan efisien. Dengan konsep ini, maka: pendelegasian wewenang; melaksanakan manajemen partisipatif; pelayanan yang efektif dan efisien. *Market Oriented Government: leveraging change through the market* (Pemerintah yang berorientasi pasar). Pemerintah harus berorientasi pasar

UNIVERSITAS MEDAN AREA menggunakan mekanisme pasar dari pada mekanisme

birokrasi. Dengan konsep ini, maka: tingkat hirarki birokrasi cukup pendek; pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau permintaan masyarakat; pemerintah harus peka terhadap kebutuhan masyarakat; pemerintah bisa merestrukturisasi pasar.

Sehubungan dengan prinsip-prinsip tersebut, dapat diidentifikasi fungsi dan peran pemerintah, yaitu Pemerintahan yang katalis, berarti pemerintah berperan sebagai katalisator dan pengarah dalam pemberian pelayanan; Pemerintahan milik masyarakat, berarti pemerintah berperan sebagai pemberi wewenang dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; Pemerintahan yang kompetitif, berarti pemerintah berperan sebagai kompetitor dalam meningkatkan kualitas pelayanan; Pemerintahan yang digerakkan oleh misi, berarti pemerintah berperan sebagai pengendali organisasi/aparat dalam rangka mencapai misi pelayanan kepada masyarakat; Pemerintahan yang berorientasi pada hasil, berarti pemerintah berperan sebagai pengendali kinerja agar pelayanan terfokus pada hasil; Pemerintahan yang berorientasi pada pelanggan, berarti pemerintah berperan sebagai abdi masyarakat; Pemerintahan yang Wirausaha, berarti pemerintah berperan sebagai inovator, pembentuk iklim atau kondisi yang mendukung pemberian pelayanan masyarakat; Pemerintahan antisipatif, berarti pemerintah berperan sebagai antisipator terhadap permasalahan yang mungkin timbul dalam pemberian pelayanan; Pemerintahan desentralisasi, berarti pemerintah berperan sebagai pendelegasi wewenang dan partisipator dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat; Pemerintahan yang berorientasi pasar, berarti

UNIVERSITAS MEDAN AREA



pemerintah berperan sebagai penumbuh/pembentuk dan pemberi pelayanan yang berorientasi pasar, sesuai dengan permintaan masyarakat.

Pemerintah termasuk lurah berkewajiban memenuhi hak-hak sipil dan politik masyarakat melalui pelaksanaan fungsi dan peranan tersebut. Konsekuensinya, penilaian masyarakat atas baik tidaknya pelaksanaan fungsi dan peranan tersebut akan menghasilkan suatu kesimpulan mengenai komitmen dan keberhasilan aparat dalam menjalankan fungsi dan peranannya. Dalam hal pelayanan masyarakat, maka Standar Pelayanan Minimal menjadi ukuran baik tidaknya kualitas layanan yang diberikan pemerintah.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal (Nurcholis, 2005: 308).

#### **4. Pengertian dan Pengukuran Kepuasan**

##### **a. Pengertian Kepuasan**

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005:44). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan (Suprpto, 2008:77) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Berdasar dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat



dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Menurut Suprpto, (2008:67), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Endah (2008:136), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan antara apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya. Berdasarkan teori, seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut adil. Adanya ketidakseimbangan khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Perbandingan yang tidak seimbang dapat juga menimbulkan kepuasan bagi seseorang apabila dinilai menguntungkan mereka, tetapi tidak demikian bagi orang-orang moralis.

## b. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. (<http://www.polkam.go.id>)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004). (<https://www.google.com>)

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik (<https://www.google.com>) Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan dan kewenangan); Ketepatan waktu dan ketepatan menjawabnya); Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu

kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area (repository.uma.ac.id)7/3/24

## 6. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Marwani (2010) dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STIE Totalwin Semarang). Ada dua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Hipotesis 1 yang diajukan dalam penelitian ini adalah "Semakin baik kualitas layanan akademik maka kepuasan mahasiswa STIE Totalwin akan semakin tinggi". Berdasarkan hasil perhitungan dari bab IV, diperoleh hasil bahwa hipotesis 1 diterima. Ini memperkuat dari tinjauan pustaka mengenai kualitas layanan akademik yang telah diuraikan di bab II. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakusmawati (2008) menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan pihak universitas maka kepuasan mahasiswa semakin tinggi. Variabel Kualitas Layanan Akademik diukur dengan lima indikator, yaitu tingkat kehadiran dosen, kurikulum yang digunakan, lama kuliah tatap muka, fasilitas STIE Totalwin, dan sikap dosen. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa indikator kurikulum yang digunakan STIE Totalwin memperoleh nilai indeks tertinggi. Hal ini berarti responden menilai bahwa kurikulum yang digunakan oleh STIE Totalwin sudah sesuai dan baik. Sementara Hipotesis 2 yang diajukan dalam penelitian ini adalah "Semakin baik kualitas layanan administrasi maka kepuasan mahasiswa STIE Totalwin akan semakin tinggi". Berdasarkan hasil perhitungan dari bab IV, diperoleh hasil bahwa hipotesis 2 diterima. Ini memperkuat dari tinjauan pustaka mengenai kualitas layanan administrasi yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh

Nurdian Susilowati,dkk. (2008) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademis dan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel Kualitas Layanan Administrasi diukur dengan lima indikator, yaitu : sikap staf administrasi, kejelasan informasi, ruang tunggu yang nyaman, penanganan keluhan oleh staf administrasi, dan kecepatan pelayanan staf administrasi. Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa indikator kejelasan informasi memiliki nilai indeks tertinggi. Ini berarti responden menganggap informasi yang disampaikan oleh pihak administrasi STIE Totalwin cukup jelas.

Arenawati (2010) dengan judul Pengaruh Nilai-Nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan RSUD Serang Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kepuasan Pelayanan di RSUD Serang menunjukkan pada kategori sedang, hal ini disebabkan karena fasilitas seperti ruang tunggu, ruang parkir kurang memadai, kehadiran dokter yang tidak tepat waktu dan sikap perawat yang kurang ramah. (2) Nilai-nilai kerja (x1) memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat (y). (3) Kemampuan komunikasi (x2) memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat (y). (4) Penanganan keluhan (x3) memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelayanan (y). (5) Nilai-nilai kerja (x1), Kemampuan komunikasi (x2) dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat (y).

## B. Kerangka Konseptual

Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Dalam kajian penelitian ini, dari berbagai tugas-tugas pokok pemerintahan, tentunya penulis banyak mengarah ke kajian tentang tugas pokok pelayanan oleh aparat pemerintah itu sendiri, dalam hal ini pelayanan publik. Adapun pelayanan publik menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini posisi aparat pemerintahan sebagai pihak yang memberikan pelayanan hendaknya mengetahui cara pelayanan umum. Berkenaan dengan itu dalam hubungannya dengan mengapa pelayanan itu dilakukan, Moenir (1995:16) meendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang/kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hatinya. Untuk itu ada beberapa faktor yang kemudian bisa mempengaruhi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/3/24

pelayanan itu sendiri yaitu : pertama, sumber daya aparat, kedua, kesadaran masyarakat, ketiga, faktor sarana dan prasarana.

Seperti pendapat yang telah diuraikan oleh David Obsorn dan Ted Gaebler (1992:17) dalam Budiarto dkk, melalui konsep *reinventing government* menjelaskan bahwa pemerintah dalam menghasilkan pelayanan publik hendaknya memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat (customer driven government) agar pelayanan tersebut dikonsumsi oleh masyarakat secara memuaskan. Keputusan masyarakat pelanggan untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk diantaranya persepsi/tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan.

Adapun yang dikemukakan oleh Moenir bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dikemukakan oleh pihak yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak”. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan MENPAN Nomor: 25 tahun 2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid,

UNIVERSITAS MEDAN AREA minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran

indeks kepuasan masyarakat. Dari ke 14 unsur penulis mengambil tujuh kategori yang dijadikan pedoman penilaian yaitu :

1. Kesederhanaan (mudah dipahami, sederhana, dan cepat)
2. Kejelasan dan kepastian (prosedur jelas dan mudah dipahami).
3. Keamanan (aman dan kepastian hukum)
4. Keterbukaan (mudah diketahui dan dipahami),
5. Ekonomis (murah dan terjangkau)
6. Keadilan (tidak membedakan)
7. Ketepatan waktu (cepat dan sesuai target).

Berangkat dari konsep tersebut dan penjelasan pelayanan publik tentang bagaimana pelayanan itu diberikan sesuai dengan haknya, maka dalam tatanan implementatif akan memunculkan tanggapan-tanggapan masyarakat terhadap stimulus terhadap kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintah.

Terjadinya tanggapan pada diri seseorang biasanya ditentukan adanya rangsangan objek-objek yang ditangkap melalui alat-alat panca indera seseorang dan diproyeksikan pada bagian tertentu di otak sehingga kita dapat mengamati objek tersebut dengan adanya kemampuan dalam mengelompokkan, menyelesaikan dan sebagainya yang disebut kemampuan untuk mengorganisasikan atau disebut tanggapan/persepsi apakah puas atau tidaknya seseorang dalam hal pelayanan.

Aktivitas penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparat daerah sangatlah banyak. Termasuk diantaranya adalah pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Pengantar

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA



data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu keluarga (KK) dicetak rangkap 4 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Kepala Lingkungan, Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai Kepres No. 52 Th. 1977 dalam pasal 7 dijelaskan bahwa pendaftaran penduduk yang telah berusia 17 tahun, atau kawin atau yang belum kawin, wajib memiliki KTP. Pentingnya kepemilikan KTP bagi setiap warga negara adalah sebagai bukti diri sekaligus memberikan data kepada pemerintah mengenai keadaan penduduk.

Untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat akan kepemilikan KTP bagi warga yang sudah wajib memiliki kartu tanda penduduk, maka jalan yang ditempuh adalah KTP yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat haruslah didasarkan pada proses dan prosedur baku yang telah ditetapkan oleh peraturan-peraturan yang ada.

Pelayanan publik dalam pembuatan Pengantar Akta Kelahiran dapat diartikan sebagai pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang menjadi penduduk daerah yang bersangkutan dalam hal pembuatan Akta Kelahiran.

Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran merupakan bagian dari administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah Kota Medan di Kantor Kelurahan Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli bagian Seksi

Pemerintahan. Hal tersebut terdapat dalam Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2009 Tentang Retribusi Penyelenggaraan Pendaftaran dan Pencatatan Penduduk, yaitu :

Pelayanan administrasi kependudukan adalah kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk yang meliputi :

1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK);
2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
3. Penerbitan Kartu Identitas Diri Kependudukan dalam bentuk Akte Kelahiran

Misi utama pelayanan dari birokrasi pemerintahan daerah adalah untuk memenuhi dan melindungi kepentingan masyarakat melalui indikator produktivitas pemerintah daerah, yakni pelayanan publik yang berkualitas. Secara empirik, kinerja pemerintah dapat diamati melalui indikator kualitas pelayanan, oleh karena citra negatif pemerintah antara lain seringkali dihubungkan dengan rendahnya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, begitupun sebaliknya. Uraian di atas merupakan kerangka konseptual yang menjadi landasan teori yang digunakan pada penelitian ini. Untuk lebih mudah memahami kerangka tersebut, dapat digambarkan melalui skema sebagai berikut :



Gambar II.1. Kerangka Konseptual

1. Indikator yang dijadikan acuan dalam membahas kepuasan masyarakat, yaitu kriteria kualitas pelayanan berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan umum, diselenggarakan secara mudah dipahami, mudah dilaksanakan. Dikatakan pelayanan umum itu prima bila dalam pelaksanaan tidak menyulitkan, persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan mudah, tidak bertele-tele.
- b. Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan umum, dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaiannya, hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan umum berdasarkan bukti – bukti penerimaan/ permohonan kelengkapan.
- c. Keamanan, proses dalam hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum. Adanya kepercayaan masyarakat dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur yang jelas.
- d. Keterbukaan, hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
  - 1) Nilai pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajiban.
  - 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

- f. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dilakukan secara adil, tidak membeda-bedakan kedudukan masyarakat karena setiap masyarakat mempunyai hak yang sama.
  - g. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, hal ini didukung oleh kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan dan ditunjang secara memadai.
2. Pelayanan publik yang di maksudkan dalam proposal penelitian ini adalah pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Pengantar Akta Kelahiran yang diberikan kepada masyarakat tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
  3. Faktor-faktor yang mempengaruhi yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat seperti sarana dan prasarana kualitas sumber daya manusia dan kesadaran masyarakat.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada

UNIVERSITAS MEDAN AREA Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi

pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenier (2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan :

- 1) Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Memiliki kedisiplinan.

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu : pertama, layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. Kedua, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan

berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Alasan mendasar mengapa pelayanan umum harus diberikan adalah adanya kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan. “Pemerintahan dapat dibedakan dengan pemerintah. Dimana pemerintah adalah lembaga atau badan-badan politik yang mempunyai fungsi untuk melakukan upaya mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan itu sendiri adalah kegiatan – kegiatan dari lembaga atau badan-badan publik menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara”.

Pengertian pemerintahan di sini dapat diartikan kedalam pengertian yang lebih luas dan pengertian dalam arti sempit. Dimana pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit adalah kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif saja.

Di tingkat daerah khususnya pada pemerintahan Kota, Kelurahan sebagai bagian dari Kecamatan merupakan instansi terkecil yang berada di garda terdepan dalam rangka pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Tak berlebihan, pelayanan umum yang diberikan di tingkat Kelurahan merupakan potret dari pelayanan umum suatu daerah.

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)7/3/24

Terdapat cukup banyak jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan harus diurus di tingkat Kelurahan, seperti urusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengantar Akta Kelahiran, juga pengurusan berbagai perijinan. Selain melayani berbagai urusan pelayanan administratif kependudukan dan perijinan, pemerintah kelurahan juga mengembangkan tugas melaksanakan pelayanan dasar sektoral, mulai dari urusan ketertiban dan keamanan, pendidikan, kesehatan, kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, dan upaya konkrit mensejahterakan masyarakat.

### C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan kerangka konseptual, maka hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti yaitu "Pelayanan administrasi yang terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Pengantar Akta Kelahiran berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Menggunakan Layanan Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli".



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis, Lokasi dan Waktu penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif, menurut Sugiyono (2012:11), penelitian asosiatif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu serta berarti atau tidaknya pengaruh atau hubungan itu.

##### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli yang berlokasi di jalan Kawat VII No.1 Medan.

##### 3. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan selama tiga bulan yang dimulai pada bulan Desember 2013 sampai bulan Maret 2014, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel III.1**  
**Rincian Waktu Penelitian**

No	Uraian	Desember				Januari				Pebruari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		1	Seminar Proposal				■														
2	Penyebaran Quisioner					■	■	■	■												
3	Analisis Data						■	■	■												
4	Penulisan Skripsi							■	■	■	■	■	■								
5	Bimbingan Skripsi									■	■	■	■	■	■	■	■				
6	Seminar Hasil															■	■	■	■	■	■

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2012:72), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari ; objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pendapat di atas yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membuat Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Pengantar Akta Kelahiran di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli selama 1 bulan penelitian.

**Tabel III.2**  
**Jumlah Kepala Keluarga (KK) dan Jumlah Penduduk Per Lingkungan Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli Tahun 2013**

No	LINGKUNGAN	JUMLAH KARTU KELUARGA (KK)	JUMLAH PENDUDUK
1.	I	206	730
2.	II	275	1100
3.	III	228	806
4.	IV	312	1573
5.	V	415	1665
6.	VI	437	2393
7.	VII	304	1316
8.	VIII	157	436
9.	IX	382	1475
10.	X	105	503
11.	XI	422	1694
12.	XII	146	767
13.	XIII	435	1943
14.	XIV	353	1555
15.	XV	457	1777
16.	XVI	401	1657
17.	XVII	250	1082
18.	XVIII	767	3000
19.	XIX	709	2900
20.	XX	338	1671
21.	XXI	390	1860
22.	XXII	425	2250
Jumlah		7914	34153

**Tabel III.3**  
**Jumlah Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP)**  
**Dan Pengantar Akta Kelahiran Di Kelurahan**  
**Tanjung Mulia Hilir**

Bulan	Pengurusan	Jumlah
Januari	Kartu Keluarga	120
	Kartu Tanda Penduduk	148
	Pengantar Akta Kelahiran	105
Februari	Kartu Keluarga	132
	Kartu Tanda Penduduk	126
	Pengantar Akta Kelahiran	118
Maret	Kartu Keluarga	138
	Kartu Tanda Penduduk	106
	Pengantar Akta Kelahiran	180

Sumber : Data Kelurahan Tanjung Mulia Hilir, 2014.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:73), “Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat diwakili dari seluruh populasi tersebut”. Penelitian pada sampel hanya merupakan pendekatan pada populasinya. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*. Sugiyono (2012:95) menyatakan bahwa *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Kebetulan yang dimaksud adalah secara kebetulan bertemu saat masyarakat membuat kartu keluarga di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli. Berdasarkan hal tersebut peneliti menyebarkan kuisioner setiap 1 hari sebanyak 5 orang. Jadi jumlah sampel selama 1 bulan sebanyak 100 orang responden tidak terhitung hari sabtu.

## C. Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara

UNIVERSITAS MEDAN AREA

mengukur variabel. Definisi operasional merupakan informasi yang sangat

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)7/3/24

membantu penelitian yang akan menggunakan variabel yang sama. Dibawah ini defenisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan:

1. Pelayanan Administrasi (variabel bebas X) adalah pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
2. Kepuasan Masyarakat (variabel terikat Y) adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Defenisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini, defenisi operasional variabel adalah sebagai berikut :

**Tabel III.4**  
**Defenisi Operasional Variabel**

Variabel	Variabel	Indikator	Pengukuran
Pelayanan Administrasi (X)	1. Layanan dengan lisan	a. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas. c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah. d. Memiliki kedisiplinan.	Skala Likert
	2. Layanan melalui tulisan	a. layanan berupa petunjuk, informasi b. layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan	
	3. Layanan berbentuk perbuatan	a. Layanan perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan	
Kepuasan Masyarakat (Y)		a. Kesederhanaan (mudah dipahami, sederhana, dan cepat) b. Kejelasan dan kepastian	Skala Likert

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area (repository.uma.ac.id) 7/3/24

		(prosedur jelas dan mudah dipahami). c. Keamanan (aman dan kepastian hukum) d. Keterbukaan (mudah diketahui dan dipahami). e. Ekonomis (murah dan terjangkau) f. Keadilan (tidak membedakan) g. Ketepatan waktu (cepat dan sesuai target).	
--	--	---	--

#### D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:13) "data kualitatif yaitu data yang berbentuk angka yang di skorkan. Sementara sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui observasi dan wawancara dari kuesioner yang disebarakan. Data tersebut berupa tanggapan masyarakat.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain :

1. Pengamatan (*Observation*), yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung

pada objek penelitian  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

2. Daftar Pertanyaan (*Questionnaire*), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para responden. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan.

Pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2012:86) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisa kuantitatif penelitian ini maka peneliti memberikan 5 (lima) alternative jawaban kepada responden untuk masing-masing variabel dengan menggunakan skala 1 sampai 5, yang terdapat pada tabel.III.5 berikut :

**Tabel III.5**  
**Instrumen Skala Likert**

No.	Item Instrumen	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2012:87)

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Statistik

Uji statistik menggunakan model regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows* 17.00 dengan persamaan sebagai berikut :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Masyarakat)

X = Variabel bebas (Pelayanan Administrasi)

a = Konstanta

$b_x$  = Koefisien Regresi

## 2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan adalah Uji t. Uji t dimaksudkan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

Kriteria pengujian

Dimana :  $t_{hitung} > t_{tabel}$  =  $H_0$  ditolak, jika variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

$t_{hitung} < t_{tabel}$  =  $H_a$  diterima, jika variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan terhadap variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Pelayanan administrasi yang terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Pengantar Akta Kelahiran berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Menggunakan Layanan Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli. Hal ini disebabkan administrasi pelayanan yang diberikan di Kantor Lurah merupakan potret dari pelayanan umum suatu daerah. Variasi naik turunnya kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh administrasi pelayanan kerja. Sisanya dipengaruhi oleh variasi faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian.

#### B. Saran

1. Kantor kelurahan harus mengevaluasi kinerja seluruh jajaran personilnya untuk perbaikan di segala bidang, yang perlu mendapat perhatian serius adalah kepedulian aparat kantor Kelurahan terhadap kebutuhan dan keinginan warga masyarakatnya selanjutnya transparansi informasi prosedur pelayanan publik harus dikedepankan karena kantor kelurahan adalah ujung tombak pemerintahan daerah yang berkaitan langsung dengan kemasyarakatan.
2. Meningkatkan pelayanan dalam hal menanggapi kepuasan masyarakat.



3. Meningkatkan atribut lokasi, penampilan kantor, kebersihan aparatur keberadaan pimpinan, pengetahuan petugas dan menciptakan suasana keakraban.
4. Pihak kelurahan diharapkan lebih proaktif dalam mengupayakan peningkatan pelayanan publik.
5. Meningkatkan pelayanan di kantor kelurahan dengan jalan selalu dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang dilimpahkan masyarakat agar tercipta kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dalam hal pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Pegantar Akta Kelahiran.
6. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya hendaknya pihak pemerintah secara umum dan pihak pemerintah kelurahan secara khusus untuk lebih menanamkan nilai-nilai professional, akuntabilitas, responsivitas, tanggungjawab dan tanggungjawab pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arenawati (2010) Pengaruh Nilai-Nilai Kerja, Kemampuan Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Rsd Serang Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Anwar P, Mangkunegara, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Renaja Rosdakarya Bandung.
- Anggoro Prijo, 2002, "*Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Kota Semarang*", **Tesis**, Universitas Diponegoro.
- Dessler, Garry, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Indeks Jakarta
- Dwiyanto Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada Univ, Press, Yogyakarta.
- Endah Rayi, 2008, "Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan", **Skripsi**, Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, (2005), *Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mahmudi, 2007, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN Yogyakarta.
- Marwani (2010)"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STIE Totalwin Semarang)
- Nembah, (2011), *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Pertama, CV, Yrama Widya, Bandung.
- Nurcholis, 2007, *Pemerintahan di Daerah*, Rieneka Cipta, Jakarta.
- Rachmadi, 2008, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*", **Tesis**, Universitas Terbuka.
- Sianipar J,P,G, 1999, *Manajemen Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2001, *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara Jakarta.

Tjiptono Fandy, (2005), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.

Sugiyono, (2012), **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. <http://www.polkam.go.id>. Diakses Tanggal 10 Desember 2013

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. <https://www.google.com>. Diakses Tanggal 10 Desember 2013

Jurnal :

Agung Utama (2003), **Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten**, Fakultas Ekonomi UPN Veteran, Yogyakarta. SSN 1693—2102, OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003: 96 - 110.

Pitri Yandri, 2013, **Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kelurahan Setelah Pemekaran Di Tangerang Selatan Pusat Studi Desentralisasi & Otonomi Daerah (PSDOD)**, STIE Ahmad Dahlan Jakarta, Jurnal Liquidity Vol.2, No.2, Juli-Desember 2013, hlm.151-159.