

**PENGARUH PELAYANAN APARAT DESA TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DESA BETELEME**



Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso

Oleh

LISUSTHI IMELDA LASOGA

91911404122113

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO  
POSO  
2023**

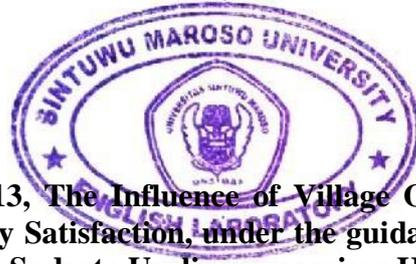
**Lisusthi Imelda Lasoga,91911404122113, Pengaruh Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Beteleme,** dibawah bimbingan Serlia R. Lamandasa sebagai pembimbing I dan Sudarto Usuli sebagai pembimbing II.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan aparat desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Beteleme. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat desa Beteleme yang pernah melakukan pengurusan dokumen administrasi desa selama 1 tahun terakhir sebanyak 582 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* sebanyak 85 orang. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kuantitatif rentang skala (*rating scale*).

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor pelayanan aparat desa sebesar 371 (kriteria tinggi) dan rata-rata skor kepuasan masyarakat sebesar 366,10 (sangat tinggi) sehingga kualitas pelayanan aparat desa sangat tinggi memiliki pengaruh langsung pada tingkat kepuasan masyarakat di Desa Beteleme yang berarti sudah sangat baik.

**Kata kunci :** Pelayanan aparat desa, Kepuasan masyarakat



**Lisusthi Imelda Lasoga, 91911404122113, The Influence of Village Official Services on Beteleme Village Community Satisfaction, under the guidance of Serlia R. Lamandasa as supervisor I and Sudarto Usuli as supervisor II.**

### **ABSTRAK**

This study aims to determine the effect of village apparatus services on community satisfaction in Beteleme Village. The data used in this study are primary data and secondary data collected through observation, questionnaires and documentation. The population in this study were Beteleme villagers who had processed village administrative documents during the last 1 year as many as 582 people. The sample in this study used probability sampling method as many as 85 people. Data analysis techniques using quantitative descriptive methods rating scale.

The results showed that the average score of village apparatus services was 371 (high criteria) and the average score of community satisfaction was 366.10 (very high) so that the quality of village apparatus services was very high, which had a direct influence on the level of community satisfaction in Beteleme Village, which meant that it was very good.

**keywords:** Village apparatus services, Community satisfaction

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1 Organisasi Sektor Publik .....	6
2.1.2 Peran Pemerintah terhadap Pelayanan Masyarakat .....	8
2.1.3 Pelayanan Aparat Desa .....	8
2.1.4 Kepuasan Masyarakat .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Pikir .....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
3.2 Metode Penelitian .....	17
3.3 Data dan Sumber Data .....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.5 Populasi dan Sampel .....	19
3.6 Teknik Analisis Data .....	20
3.7 Definisi Operasional .....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	24
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	24
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Desa Beteleme .....	25
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Desa Beteleme.....	27
4.1.4 Tugas dan Fungsi Aparat Desa Beteleme.....	27

4.1.5 Keadaan Perangkat Desa Beteleme .....	30
4.1.6 Profil Responden .....	31
4.1.7 Analisis Deskriptif .....	34
4.1.8 Tanggapan Responden.....	34
4.2 Pembahasan.....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah daerah harus mampu melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang. Ini akan menghilangkan kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit, dan tidak ramah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintahan desa diwajibkan untuk memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip berikut: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak dan kewajiban; keterbukaan; akuntabilitas; partisipasi publik; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan; dan ketepatan, kecepatan, kemudahan, dan aksesibilitas.

Untuk memberikan layanan yang baik, organisasi publik harus dapat bertindak cepat dan tepat. Ini adalah tindakan yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap operasi yang berhasil dan efisien. Semakin cepat dan akurat layanan diberikan, semakin baik kualitasnya. Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi secara mandiri. Bahkan, secara umum, dikatakan bahwa pelayanan adalah bagian integral dari kehidupan

manusia. Dengan demikian, aparatur desa harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan yang baik dan tepat waktu. Salah satu tanggung jawab pemerintahan desa adalah memahami kebutuhan masyarakat dan dapat menetapkan kebijakan pengendalian dengan baik sehingga segala urusan kegiatan yang berasal dari pemerintah atasan maupun dari aspirasi masyarakat dapat terpadu dengan baik. Tidak dapat ditawar lagi bahwa pelayanan terbaik merupakan hak bagi semua masyarakat, dan pemerintah wajib memberikan pelayanan tersebut sebagai bukti pengabdianya kepada masyarakat.

Keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah diukur dengan pelayanan, terutama di tingkat desa, untuk memenuhi keinginan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang baik, tetapi masyarakat selalu menuntut ini, meskipun seringkali mereka tidak menerima apa yang mereka harapkan. Hal ini berdampak negatif terhadap kemajuan kualitas pelayanan, seperti upaya untuk meningkatkan layanan sering terlantar, kurangnya inovasi dalam layanan, dan kurangnya upaya Pemerintah Daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, tugas utama seorang aparatur adalah pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Dasar 1945, alinea keempat menguraikan empat (empat) tugas utama aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, meningkatkan kehidupan bangsa, dan berkontribusi pada ketertiban dunia, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, yang

memberikan pedoman umum untuk penyelenggaraan pelayanan publik, membuat hal ini lebih jelas.

Di masa otonomi daerah, pemerintah harus lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah mereka. Pada akhirnya, kepuasan masyarakat adalah tujuan akhir dari pemerintahan. Untuk memberikan layanan publik yang berkualitas dan memuaskan, aparatur pemerintah harus bekerja dengan profesionalisme dan mempertimbangkan kompetensi dan layanan dari berbagai sudut pandang, termasuk pendidikan, keahlian, pengalaman, moralitas, dan dedikasi.

Pemerintah desa adalah salah satu organisasi atau lembaga yang memainkan peran penting dalam kehidupan masyarakat (Sarman dan Sajogyo, 2005). Memberikan pelayanan kepada unit kegiatan internal dan eksternal adalah salah satu tugas organisasi. Aktivitas pelayanan memengaruhi pencapaian dan kelancaran kegiatan organisasi serta pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga melayani masyarakat dengan baik.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan standar, yaitu konstitusi atau undang-undang yang ditetapkan untuk mengelola dan menangani urusan desa. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik, terutama di desa, seperti administrasi kependudukan, yang meliputi: pengambilan surat keterangan dan kartu keluarga.

Karena ada hubungan kepercayaan masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting. Apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan, kepercayaan masyarakat akan meningkat, menurut Pasolong (2010). Tingkat kepuasan masyarakat didasarkan pada perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan.

Jika kinerja kurang dari harapan, masyarakat tidak akan puas; jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas; dan jika kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia. Desa Beteleme memiliki aparat perangkat desa yang berjumlah 9 orang dan telah memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing antara lain yang melayani masyarakat yang membutuhkan surat-surat berupa: KTP, Kartu Keluarga, masalah perizinan usaha dan lain-lain. Namun pelayanan yang dilakukan masih belum optimal dikarenakan kendala teknis dan non teknis seperti pemadaman lampu secara tiba-tiba, jaringan yang kurang maksimal sehingga menghambat proses pelayanan kepada masyarakat yang berakibat pada melambatnya pelayanan.

Keterlambatan dalam hal pelayanan masyarakat, contoh dalam pelayanan masyarakat dalam hal pengurusan dokumen kependudukan yang tertunda dikarenakan pemadaman lampu ataupun kendala pada jaringan. Masyarakat tentunya selalu menginginkan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, jika pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap

kemampuan dan kinerja pemerintah desa Beteleme. Untuk menghadapi hal tersebut pemerintah harus lebih cepat tanggap guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Beteleme”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah Pelayanan Aparat Desa berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Beteleme?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai rumusan masalah maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Beteleme.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Sebagai bahan masukan atau kontribusi atas masalah-masalah yang dihadapi oleh pemerintah Desa Beteleme, terhadap pelayan aparat desa dalam memenuhi kepuasan masyarakat desa Beteleme.

1.4.2 Sebagai referensi dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan kinerja aparat Desa Beteleme dalam hal pelayanan masyarakat.

1.4.3 Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso Poso

## DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti*. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 1-13.
- Barata A.A.. 2006. *Dasar-Dasar PelayananPrima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Cahyono, Melinda. (2008). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan brown salon di Tunjungan Plaza Surabaya*. Bachelor thesis, Petra Christian University.
- Hamka, H. (2019). *Pengaruh Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros*. *Brand Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, 1(1), 28-41.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Januar, R., Hendrayady, A., & Setiawan, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Lamandasa, S. R., & Ntada, S. (2022). *Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Bulili Kecamatan Lore Selatan*. *Ekomen*, 20(2), 27-38.
- Mahsun, Mohamad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik (3th ed)*. Yogyakarta: BPF
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Moenir. 2008. *Pengertian Kepemimpinan*. Bumi Aksara, Jakarta
- Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Statisfaction*. Bandung: P.T. Alumni

- Nordiawan, Deddi dan Hertianti, Ayuningtyas.(2006). *Akuntansi Sektor Publik (2ed)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64(1), 12-40.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sarman, Mukhtar dan Sajogyo. 2005. *Masalah Penanggulangan Kemiskinan*. Jakarta: Puspa Swara.
- Sugandi, Yogi, Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik:Konsep dan Perkembangan. Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usuli, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Primer Koperasi Kepolisian Poso*. Ekomen, 15(1), 28-36.
- Uma Sekaran. 2015. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. Jakrta: Salemba Empat
- Ulumudin, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut*. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 1-4.
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 tentang *Desa*
- Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*
- Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar