

SKRIPSI

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR
DESA BONTORANNU KECAMATAN KAJANG
KABUPATEN BULUKUMBA**



Oleh:

NADIVA AULIA ARMAN

Nomor Induk Mahasiswa : 105611108220

**PROGRAM STUDI ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR DESA
BONTORANNU KECAMATAN KAJANG KABUPATEN BULUKUMBA**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

NADIVA AULIA ARMAN

NIM.105611108220

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR TUTUP

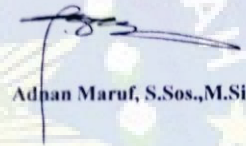
Judul Penelitian : Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa
Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba
Nama Mahasiswa : Nadiya Aulia Arman
Nomor Induk Mahasiswa : 105611108220
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing 1

Pembimbing 2

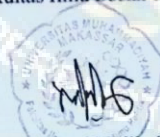

Dr. Abdul Mahsyar, M.Si



Adnan Maruf, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730272


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM : 991742


HALAMAN PENERIMAAN TIM


Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0232/FSP/A.4-II/11/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari rabu tanggal 03 bulan juli tahun 2024

Mengetahui:

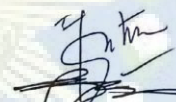

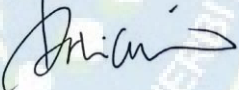
Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si
NBM: 730727


Dr. Andi Luthur Prianto, S.IP, M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si (ketua) ()
2. Adnan Ma'ruf S.Sos, M.Si ()
3. Arni, S.Kom, M. Ikom ()

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya Yang Bertanda Tangan di Bawah Ini:

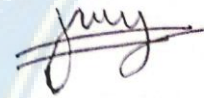
Nama Mahasiswa : Nadiva Aulia Arman
Nomor Induk Mahasiswa : 105611108220
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa penelitian yang berjudul “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba” ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain, tidak melakukan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam Masyarakat keilmuan.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 23 mei 2024

Yang menyatakan,



Nadiva Aulia Arman

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis mengucapkan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT atas segala rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dengan judul "**Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kantor Desa Bontorannu, Kecamatan Kajang, Kabupaten Bulukumba.**"

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan tercapai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si, selaku Pembimbing I, dan Bapak Adnan Maruf S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan arahan yang diberikan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis juga menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih kepada pihak-pihak terhormat lainnya :

1. Teristimewa dan terutama, Bapak Arman, dan Ibu Rosmiati, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini. Semoga Allah SWT memberikan

keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.

2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Seluruh jajaran Pemerintah Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba dan seluruh pegawai staf desa bontorannu, beserta seluruh informan yang telah bersedia untuk melakukan penelitian serta menyediakan data yang dibutuhkan.
5. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua saudara kandung yang tercinta, Nazwa Alqadri Arman dan Naiyla AZ-zahra Arman, yang selalu memberikan dukungan dan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada sepupu tercinta Andi Winda Ekawati yang selalu setia mendampingi, memberikan banyak bantuan dan motivasi selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah saling mendukung dan berjuang bersama hingga saat ini.
7. Kepada seluruh teman seperjuangan IAN B Angkatan 2020, khususnya “Afriani Rahman, Tasya Amelia Putri S.AP” yang telah

menemani penulis sejak awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi.

8. Kepada Nurfaumi yang telah membantu penulis dalam menemani dan mensupport penulis hingga sampai di titik ini, dan telah memberi semangat, dan mendengarkan keluh kesah penulis. Telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, waktu, maupun materi. Terima kasih karena sudah bersedia menemani dan mendukung saya hingga saat ini.
9. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Nadiva Aulia Arman. Terima kasih karena selalu percaya bahwa niat baik dan harapan akan selalu diberi kemudahan. Sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba, kamu telah menyelesaikannya dengan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini adalah pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Mari merayakan diri sendiri dengan segala kekurangan dan kelebihan

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan yang telah diberikan atas bantuannya selama ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan. Sekian dan terima kasih.

Makassar, 23 Mei 2024

Penyusun

Nadiva Aulia Arman



ABSTRAK

Nadiva Aulia Arman, Abdul Mahsyar, Adnan Maaruf, 2024. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Di kantor Desa Bontorannu Kecamatan kajang Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk membuat uraian secara akurat mengenai Fakta-Fakta lapangan tentang kepuasan masyarakat di desa bontorannu. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam dimensi Reliability di kantor Desa Bontorannu sudah menerapkan adanya ketanggapan aparat terhadap masyarakat pengguna pelayanan di kantor desa tersebut, Kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bontorannu umumnya sudah memadai dan mampu memenuhi, responsiveness menunjukkan bahwa sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan dan memberikan pemahaman yang baik dalam proses pelayanan yang cepat tanggap terhadap masyarakat, jaminan (Assurance) kemampuan aparat dalam memberi jaminan yang bertanggungjawab dalam proses pelayanan pemerintah telah mengambil langkah-langkah yang signifikan, empathy (empati) perhatian pemerintah memberikan perhatian dalam proses pelayanan dimana pemerintah lebih mementingkan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan pribadinya saat proses pelayanan, tangible (bukti fisik) cukup memadai namun masih ada kekurangan dalam proses pelayanan yaitu fasilitas ruangan yang tidak memadai dalam proses pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat dan menjadi bahan evaluasi pemerintah. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan di Kantor Desa Bontorannu sudah cukup memadai dalam pemberian pelayanan.

Kata Kunci : *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan publik*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	74
TINJAUAN PUSTAKA.....	74
A. Penelitian Terdahulu	74
B. Tinjauan Tentang Desa.....	80
C. Tinjauan Good Governance	83
D. Tinjauan Pelayanan Publik.....	85
E. Kepuasan Masyarakat	93
F. Kerangka Pikir.....	99
G. Fokus Penelitian	100
H. Deskripsi Fokus.....	101
BAB III	101
METODE PENELITIAN.....	102
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	102
B. Jenis Penelitian dan Tipe Penelitian.....	102
C. Sumber Data	103

D. Informasi Penelitian	103
E. Teknik Pengumpulan Data	104
F. Teknik Analisis Data	105
G. Teknik Pengabsaan Data	106
BAB IV	108
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	108
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	108
B. Hasil Penelitian	119
C. Pembahasan Hasil Penelitian	129
BAB V	138
KESIMPULAN DAN SARAN.....	138
A. Kesimpulan.....	138
B. Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA.....	141
LAMPIRAN	141



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Bulukumba	109
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa	114



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4. 1 Data Jumlah Penduduk	111
Tabel 4. 2 Sarana umum di Desa Bontorannu	114
Tabel 4. 3 Sarana Pendidikan Desa Bontorannu.....	115
Tabel 4. 4 Sarana Keagamaan.....	115
Tabel 4. 5 Sarana Kesehatan	115
Tabel 4. 6 Prasarana Transportasi.....	115
Tabel 4. 7 Prasarana Kualitas Jalan	116



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di setiap negara, terdapat suatu sistem administrasi yang mengatur urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan layanan untuk memenuhi segala aspek kepentingan. Penyediaan layanan ini merupakan aktivitas yang dilakukan oleh beberapa individu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka. Salah satu tanggung jawab dan fungsi utama pemerintah adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan yang efektif.

Pada tahun 2022, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan publik yang disediakan oleh Kementerian PUPR mencapai 3.34 dalam rentang skala 1 hingga 4, atau setara dengan 83.59 dalam skala 25 hingga 100. Hasil ini menandakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Kementerian PUPR diklasifikasikan sebagai "Baik" atau B. Terjadi peningkatan IKM dari tahun sebelumnya, di mana pada tahun 2021 IKM sebesar 3.13 (78.25), meningkat menjadi 3.34 (83.59) pada tahun 2022. Secara keseluruhan, layanan publik ini masuk dalam kategori "Baik", dengan beberapa aspek layanan, terutama dalam Sarana dan Prasarana Layanan Publik, yang mencapai tingkat kepuasan yang sangat baik. (Kementerian PUPR, 2022)

Meskipun secara keseluruhan layanan tersebut tergolong dalam kategori "Baik", analisis data per unit organisasi menunjukkan bahwa beberapa unsur layanan di beberapa unit organisasi memerlukan perhatian khusus untuk

meningkatkan kualitas layanan. Terutama, perhatian diperlukan di Ditjen Bina Marga untuk unsur U3, yaitu waktu penyelesaian layanan yang masuk dalam kategori "D" atau "Tidak Baik", serta pada unsur U1 (persyaratan layanan) dan U2 (sistem dan prosedur layanan) yang masuk dalam kategori "C" atau "Kurang Baik". Demikian pula, perhatian diperlukan di Ditjen SDA untuk unsur waktu penyelesaian layanan yang juga masuk dalam kategori "C" atau "Kurang Baik".

Fokus utama pemerintah adalah menyediakan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang biasanya disebut sebagai pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, permintaan untuk kualitas pelayanan dari pemerintah semakin meningkat. Meskipun pemerintah berupaya untuk mencapai tata kelola yang baik, tetap ada hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang kadang-kadang muncul.

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan.

Banyaknya pelayanan yang dianggap kurang baik disebabkan oleh ketidakmemenuhi beberapa indikator kualitas pelayanan (servqual), seperti Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen yang signifikan dalam menentukan kepuasan masyarakat (Ma'wa et al., 2022).

Seorang peneliti senior dari LP3ES, Kamil (2020), menyatakan bahwa good governance di Indonesia belum mencapai tingkat optimal. Hal ini disebabkan oleh masih adanya kasus-kasus pelanggaran etika dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Etika merupakan nilai-nilai yang mengatur interaksi manusia dengan sesamanya dan lingkungan sekitarnya. Dalam konteks pemerintahan, istilah "etika birokrasi" menjadi aspek yang sangat penting dalam implementasi pelayanan publik.

Memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat telah menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia, perbaikan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin penting karena terlihat adanya stagnasi dalam kemajuan penyelenggaraannya. Dampak dari kurangnya

perbaikan ini sangat luas dan mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti ekonomi, sosial, politik, budaya, dan lain-lain.

Dalam konteks ekonomi, buruknya pelayanan publik dapat berdampak serius, terutama pada penurunan tingkat investasi. Hal ini dapat mengakibatkan pemutusan hubungan kerja di sektor industri dan ketidakmungkinan terbukanya lapangan kerja baru, yang pada gilirannya dapat menyebabkan peningkatan angka pengangguran. Konsekuensi lebih lanjut dari permasalahan ini mencakup munculnya kerawanan sosial.

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia menuntut perhatian serius dan tindakan strategis dari pemerintah dan pihak terkait. Upaya bersama dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan serta mencegah terjadinya dampak negatif pada tingkat ketenagakerjaan dan stabilitas sosial. (Mahsyar, 2011)

Kepuasan masyarakat menjadi parameter keberhasilan suatu lembaga, mengingat masyarakat berperan sebagai konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat dapat dicapai melalui penyediaan pelayanan yang bermutu. Faktor penentu utama kepuasan masyarakat dapat dilihat dari bagaimana masyarakat mempersepsikan pelayanan yang diterima. Masyarakat melakukan perbandingan antara harapan mereka dengan kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat bergantung pada sejauh mana pemerintah dapat memenuhi harapan mereka. Standar penilaian kinerja pelayanan diukur berdasarkan harapan-

harapan masyarakat tersebut. Kepuasan masyarakat akan muncul jika harapan mereka terpenuhi dengan baik, sementara kekecewaan masyarakat akan timbul jika harapan terhadap kualitas pelayanan tidak terpenuhi dengan baik.

Menurut Kotler (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya seperti, Grievance and suggestion system (sistem keluhan dan saran), Patron delight surveys (survey kepuasan pelanggan), Ghost shopping (pembeli bayangan), Lost purchaser analysis (analisa pelanggan yang lari).

Banyaknya kritik yang disampaikan oleh masyarakat disebabkan oleh kurangnya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, mulai dari tingkat atas hingga tingkat bawah. Banyaknya kendala, seperti proses yang rumit, kurangnya transparansi, dan seringkali penundaan dalam penanganan urusan yang disebabkan oleh ketidakjelasan pihak pelayanan. Situasi ini muncul karena kekurangan persiapan sumber daya manusia di dalam pemerintahan sebagai penyedia layanan yang profesional, bertanggung jawab, disiplin, dan menyadari bahwa pemberian layanan yang baik akan menciptakan pandangan positif dari masyarakat.

Proses pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat seharusnya tidak mengalami fenomena seperti ini. Hal tersebut dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dan dapat menciptakan pandangan negatif dari masyarakat terhadap layanan tersebut.

Kantor desa merupakan suatu lembaga pemerintahan yang didirikan dengan maksud membantu masyarakat dalam berbagai aspek, seperti pembangunan desa, administrasi kependudukan, pengelolaan aset, pencatatan perjalanan dinas, layanan umum, dan terutama dalam mengelola data penduduk di wilayah desa. Fokus utamanya adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Nuraini & Eriyanto,2023).

Sama halnya dengan kualitas pelayanan pada kantor Desa Bontorannu, masih sering terdengar keluhan-keluhan dari masyarakat karena kurang puasnya terhadap pelayanan yang diberikan. Maka perlunya peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Desa Bontorannu memberikan pelayanan berupa pengurusan akta tanah, pengurusan KTP dan Kartu Keluarga, pelayanan kesehatan berupa posyandu dan juga memiliki mobil sehat, pembuatan surat keterangan tidak mampu, surat domisili penduduk.

Namun, berdasarkan penelitian awal yang dilakukan pada tanggal 12 Januari, melalui wawancara dengan seorang warga bernama F (39), disampaikan bahwa ketika ia sedang mengurus surat pindah domisili, ia mengalami pelayanan yang tidak memuaskan di bagian pelayanan tersebut. F menyatakan bahwa pegawai yang bersangkutan berbicara dengan nada yang kurang sopan dalam interaksinya dengan dirinya. Dalam penelitian ini, terdapat fenomena antara pimpinan lama dan pimpinan baru. Pimpinan lama telah menyebabkan tingkat

kepuasan masyarakat menurun karena adanya perbedaan perlakuan antara golongan A dan B. Perbedaan ini membuat pelayanan menjadi tidak lancar. Oleh karena itu, pimpinan baru sedang melakukan upaya untuk mencapai kesetaraan yang baik dalam proses pelayanan, tanpa membeda-bedakan.

Penting untuk diperhatikan bahwa atribut pelayanan di seluruh desa memiliki prioritas yang harus ditingkatkan. Prioritas utama yang perlu diperbaiki adalah atribut prosedur dan kecepatan, diikuti oleh atribut transparansi biaya, kemampuan petugas, pemahaman, dan kesungguhan sebagai prioritas kedua. Atribut ketelitian dan keakuratan menjadi fokus prioritas ketiga yang perlu diperbaiki. Prioritas keempat yang harus ditingkatkan mencakup atribut realisasi, kesediaan memberikan informasi, kesediaan membantu, keramahan petugas, dan atribut kepercayaan terhadap petugas. Sementara itu, beberapa atribut saat ini tidak menjadi prioritas tinggi karena sudah memenuhi tingkat kepentingan masyarakat atau dianggap berlebihan. Atribut tersebut meliputi lokasi, penampilan kantor, kebersihan, penampilan aparat, keberadaan pimpinan, kesediaan menanggapi, pengetahuan petugas, dan atribut keakraban.

Konsep pelayanan telah mengalami perkembangan, terutama dengan reformasi di sektor publik atau pemerintahan yang mulai mengadopsi pendekatan pelayanan yang mirip dengan praktik sektor privat atau bisnis. Tujuannya adalah untuk bersaing dalam memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Pergeseran ini tidak hanya menempatkan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang mengikuti kebijakan pemberi layanan, melainkan juga

menempatkan masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen. Dengan demikian, masyarakat memiliki peran sebagai penentu tingkat pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik di tingkat desa memegang peranan krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Kantor Desa sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal memerlukan evaluasi secara terus-menerus untuk memastikan kualitas dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Kabupaten Bulukumba, khususnya di Kecamatan Kajang, menjadi daerah yang menarik untuk dikaji dalam hal ini, dengan Desa Bontorannu sebagai fokus penelitian.

Dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, peningkatan kualitas pelayanan di tingkat desa merupakan langkah yang tidak dapat diabaikan. Penelitian ini mencoba untuk mengintegrasikan dimensi keberlanjutan dalam konteks pelayanan publik, dengan harapan bahwa temuan yang dihasilkan dapat menjadi panduan bagi pengambilan keputusan yang lebih berkelanjutan di tingkat lokal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman tentang kepuasan masyarakat, tetapi juga memberikan pandangan terhadap upaya menuju pembangunan desa yang berkelanjutan dan inklusif.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor desa. Dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi kantor desa untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

**“KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI
KANTOR DESA BONTORANNU KECAMATAN KAJANG
KABUPATEN BULUKUMBA”**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka disusunlah rumusan masalah ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh Kantor Desa Bontorannu?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Bontorannu?
3. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan administratif, sosial, dan ekonomi yang diberikan oleh Kantor Desa Bontorannu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh Kantor Desa Bontorannu.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Bontorannu.
3. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan administratif, sosial, dan ekonomi yang diberikan oleh Kantor Desa Bontorannu.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini menjadi sangat berguna dengan memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori pelayanan publik, terutama dalam konteks pemerintahan desa. Analisis kepuasan masyarakat dapat memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di tingkat lokal.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih jelas tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan di Kantor Desa Bontorannu. Pemerintah desa dapat menggunakan hasil penelitian untuk melakukan perubahan kebijakan atau implementasi strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut

No	Nama/Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1.	“ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MBAWI KABUPATEN DOMPU”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan oleh DESA MBAWI Kabupaten Dompus.	Pendekatan penelitian ini 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 karna hal ini dapat dilihat dari daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan di Desa yang di alami oleh masyarakat akan selalu ditanggapi.
2.	“EVALUATION OF PUBLIC SERVICES AT BODOR VILLAGE	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas	Metode penelitian menggunakan deskriptif pendekatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor

	<p>OFFICE, NGANJUK REGENCY”</p>	<p>pelayanan publik pada Kantor Desa Bodor di Nganjuk Kabupaten, perlu dilakukan penelitian evaluasi pelayanan publik.</p>	<p>kualitatif yang menggambarkan kualitas pemberian layanan kepada masyarakat melalui wawancara dengan informan, observasi dan dokumentasi.</p>	<p>Desa Bodor Kabupaten Nganjuk adalah cukup baik, namun pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan terutama dari segi sarana dan prasarana penunjang yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, petugas pelayanan publik responsif Kantor Desa Bodor telah siap dalam memberikan pelayanan, selain itu masyarakat Desa Bodor merasa percaya dengan masyarakat petugas pelayanan karena adanya jaminan ketepatan waktu pelayanan yang disampaikan, bagi Bentuk empati petugas pelayanan publik dapat dilihat dari cara mereka membayar</p>
--	--	--	---	---

				perhatiannya terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik.
3.	“ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION THROUGH ADMINISTRATIVE SERVICES”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pandangan atau persepsi masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi di Kantor Desa Pattaneteang, Dusun Bungeng, Bantaeng Daerah.	Penelitian ini deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data primer yang digunakan meliputi Desa, Staf Desa, dan masyarakat. Sedangkan data sekunder adalah data bersumber dari Kantor Desa yang berkaitan dengan penelitian.	Hasil penelitian menemukan bahwa Indikator tolak ukur kepuasan adalah kesederhanaan, kepastian waktu, kelengkapan fasilitas dan infrastruktur, lalu akses dan disiplin. Faktor yang mempengaruhi adalah faktor pendukung dengan adanya pedoman pelaksanaan administrasi, serta didukung dengan inovasi pembangunan desa yang berbasis data dan peta digital yang memudahkan aparatur desa.

4.	” ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION LEVEL WITH ADMINISTRATI ON SERVICES AT SALAMPE VILLAGE OFFICE ”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Salampe.	Metode penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan metode dokumentasi. Teknik analisis data dalam hal ini Penelitian menggunakan teknik kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat dengan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Salampe dilihat secara keseluruhan, sudah berada pada kategori memuaskan. Hal ini terlihat dari pemenuhannya dari delapan indikator yaitu kesederhanaan dinilai baik, kejelasan dan kepastian sudah menunjukkan baik, keamanan cukup baik, keterbukaan sudah dilakukan, efisien sudah terlaksana dengan baik, keekonomian sudah terlaksana, keadilan yang berkeadilan sudah terlaksana dengan baik.
5.	” THE EFFECTIVENES S OF PUBLIC ”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui	Metode penelitian ini menggunakan	Hasil penelitian ini Efektivitas pelayanan

	SERVICES AT THE PANGI VILLAGE OFFICE SUWAWA TIMUR SUB-DISTRICT”	Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah Kantor Desa Pangi, Kecamatan Suwawa Timur.	n pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskripsi kualitatif.	publik di Desa Pangi Kantor Kecamatan Suwawa Timur, peneliti menggunakan tiga indikator efektivitas an kerja organisasi di Kantor Desa Pangi yaitu faktor waktu, faktor ketepatan, faktor gaya penyedia layanan. Faktor waktu atau ketepatan waktu pada penyedia jasa, masih belum ada optimal, ditandai dengan masih adanya pejabat yang belum dapat menyelesaikannya pekerjaan mereka tepat waktu.
--	--	--	---	--

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Pada tabel di atas, penelitian yang di lakukan oleh Nur Rochmad Kurniawan. “ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MBAWI KABUPATEN DOMPU”. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian saya yaitu

judulnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, dan penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif sama dengan metode penelitian saya, serta memiliki perbedaan yaitu fokusnya pada analisis kepuasan masyarakat yang tujuannya yaitu bagaimana kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan oleh desa tersebut. sedangkan penelitian saya membahas bagaimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba yang memiliki tujuan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat serta apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut.

Pada tabel kedua, penelitian yang di lakukan oleh Heylen Amildha Yanuarita.” EVALUATION OF PUBLIC SERVICES AT BODOR VILLAGE OFFICE, NGANJUK REGENCY” Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian saya dimana tujuannya penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor desa tersebut, dan menggunakan metode kualitatif sama dengan metode penelitian saya.

Pada tabel ketiga, penelitian yang di lakukan Isgunandar1 , Asriana2.” ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION THROUGH ADMINISTRATIVE SERVICES”. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian saya yaitu bertujuan untuk dimana penulis ingin mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan masyarakat yang menimbulkan tingkat kepuasan masyarakat.

Pada tabel keempat, penelitian yang di lakukan Sirajuddin Saleh1, Muh. Nur Akmal2.” ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION LEVEL

WITH ADMINISTRATION SERVICES AT SALAMPE VILLAGE OFFICE”.

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian saya yaitu bertujuan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Pada tabel kelima, penelitian yang di lakukan Yurni Bulongodu1 , Rusli Isa2.” THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES AT THE PANGI VILLAGE OFFICE SUWAWA TIMUR SUB-DISTRICT”. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian saya yaitu bertujuan untuk mengetahui bagaimana eektivitas pelayanan terhadap pelayanan yang ada dikantor desa tersebut.

B. Tinjauan Tentang Desa

1. Desa

Desa menurut Bintarto dalam Nyoman Beratha (1982: 26) adalah suatu wilayah geografis yang timbul dari faktor-faktor sosial ekonomi, politik, budaya, dan geografis yang ada pada suatu desa dalam kaitannya dan saling mempengaruhi dengan wilayah lain.

Menurut Kansil (1983: 80), desa adalah suatu kesatuan wilayah hukum yang dihuni oleh suatu masyarakat yang mempunyai kekuasaan untuk membentuk pemerintahan sendiri.Sedangkan menurut Nyoman Beratha (1982: 26-27) karya Bourman, desa adalah suatu bentuk kehidupan komunal kuno yang terdiri dari beberapa ribu orang, hampir semuanya saling kenal, dan sebagian besar bekerja di bidang pertanian, perikanan,dan lain-lain.suatu perusahaan yang dapat dipengaruhi oleh hukum dan kehendak alam.

Selanjutnya menurut Pasal 1 Bab I UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, disebutkan bahwa:

“Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan /atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”

2. Pemerintahan Desa

Pemerintahan desa merupakan salah satu unsur penyelenggaraan pemerintahan desa. Desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa. Tanggung jawab utama terletak pada pemerintah desa. Nurcholis dari Arenawati (2014: 62):

- a. Melaksanakan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat.
- b. Melaksanakan tugas pembantuan pemerintah, pemerintahan negara bagian, dan pemerintahan kabupaten.

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 pasal 23 Pemerintahan desa diselenggarakan oleh pemerintahan desa, pasal 24 penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan asas:

- a. Kepastian hukum
- b. Tertib penyelenggaraan pemerintah

- c. Tertib kepentingan hukum
- d. Keterbukaan
- e. Proposionalitas
- f. Profesionalitas
- g. Akuntabilitas
- h. Efektivitas dan efesiensi
- i. Kearifan lokal
- j. Keberagaman dan
- k. Partisipasi

Pasal 25 Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat Desa. Pemerintah Desa menurut HAW Widjaja (2003:3), penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sistem penyelenggaraan pemerintah, sehingga desa di beri wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat.

Pemerintahan desa pasal 18 UUD 1945 menyatakan “ Pembagian daerah besar dan kecil dengan bentuk dan susunan pemerintahannya di tetapkan dengan Undang-Undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak-hak asal usul yang bersifat istimewa”

1. Otonomi Desa

Otonomi desa merupakan otonomi yang sejati dan utuh, bukan merupakan pemberian pemerintah. Di sisi lain, pemerintah mempunyai kewajiban untuk menghormati otonomi yang melekat pada desa. Menurut Waluyo (2007: 207), untuk mencapai tujuan yang seharusnya dicapai oleh otonomi daerah, pemerintah harus memberikan bimbingan dan promosi dalam bentuk petunjuk dan bimbingan yang jelas melalui beberapa sistem hukum yang diperlukan yang berfungsi sebagai pedoman, pemantauan dan perlindungan hak. Masalah perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan pembangunan di masa depan (Juardi, Sardi et al., 2018).

Pada saat yang sama, pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan kemudahan kesempatan dukungan dan dorongan kepada pemerintah daerah agar otonomi daerah dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Isi otonomi desa meliputi (Nurcholis 2011;20):

1. Pertahanan terhadap ancaman binatang buas dan gangguan luar.
2. Keamanan dan Ketertiban/Polisi.
3. Keadilan
4. Utilitas Umum.
5. Upacara keagamaan.
6. Pertanian, perikanan, industri peternakan

C. Tinjauan Good Governance

1. Pengertian Good Governance

OECD dan Bank Dunia (Sedarmayanti) (2009: 273) mendefinisikan tata pemerintahan yang baik sebagai hal yang konsisten dengan demokrasi dan pasar yang efisien, menghindari kesalahan alokasi sumber daya investasi yang langka, dan mencegah korupsi politik dan administratif. Manajemen pembangunan yang memperkenalkan disiplin kepada masyarakat. anggaran dan penerapan kerangka politik dan hukum untuk pertumbuhan kegiatan kewirausahaan (Mutiani et al., 2019).

Good governance adalah proses pelaksanaan kekuasaan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik. Salah satu unsur yang harus dipenuhi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik adalah sistem yang bersih dan efisien yang mengedepankan unsur efektivitas, efisiensi, dan keekonomian untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan menjamin penerimaannya atau lembaga untuk mencapai tata kelola (Sedarmayanti et al., 2020).

Menurut Taschenreau dan Campos (Thoha, 2003: 63), mereka mendefinisikan good governance sebagai suatu kondisi yang mencakup koordinasi, kesetaraan, kohesi, keseimbangan peran, dan proses checks and balances oleh para konstituen yaitu pemerintah (government), masyarakat (masyarakat sipil) dan pengusaha (korporasi) yang berada di sektor swasta. Ketiga komponen ini identik dan setara.

Menurut para ahli, berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa good governance adalah proses pengelolaan kekuasaan negara melalui

pemberdayaan, pembangunan, dan penyelenggaraan pekerjaan umum secara efektif.

Kemajuan dalam kajian administrasi publik, sebagaimana tercermin dalam perubahan paradigma administrasi publik, telah mencapai tahap di mana muncul perspektif New Public Management (NPM). Pendekatan ini telah lama diterapkan di negara-negara maju. Perspektif NPM ini menciptakan pergeseran dalam pandangan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, yang sebelumnya berfokus pada orientasi government, kini beralih menjadi governance (Mahsyar, 2015).

D. Tinjauan Pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik

Secara etimologis Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Jasa pada hakikatnya adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan yang menerima jasa, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor materil melalui sistem, prosedur dan cara tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir 2010: 26).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mempersyaratkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan

Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan perusahaan. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan atau jasa publik dimaksud antara lain meliputi penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang di pisahkan. Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (public service obligation).

Menurut Pasolong (2010: 128), pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan individu, kelompok, dan/atau organisasi, baik untuk memenuhi kebutuhan maupun tidak. Moenir (2003), Pasolong (2010: 128), dan Mursyidah & Choiriyah (2020: 17) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses tanggap langsung terhadap kebutuhan orang lain melalui kegiatannya. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pada dasarnya setiap orang memerlukan pelayanan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh lembaga atau organisasi untuk kepentingan masyarakat yang memperoleh manfaat, dan kegiatan yang dilakukan oleh lembaga untuk memberikan pelayanan harus dilakukan dengan baik (Rawis et al., 2022).

Pelayanan publik diartikan sebagai “penyediaan pelayanan yang bermanfaat bagi suatu organisasi (menanggapi kebutuhan orang atau masyarakat) sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan” (Mursyidah & Choiriyah (2020: 17).Subarsono (2005) dan Ramadhaniati (2022) menyatakan pelayanan publik merupakan kunci keberhasilan berbagai kegiatan pelayanan. Peran mereka menjadi sangat penting ketika kegiatan pelayanan di masyarakat menjadi sebuah kompetisi untuk menarik pengguna jasa dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pemahaman lain datang dari pendapat Moenir dalam Suprato (2006: 227).Pendapat ini menyatakan bahwa pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh kelompok birokrasi atau individu untuk memberikan bantuan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu.Jasa, baik yang bersifat nirlaba maupun nirlaba, merupakan aktivitas utama pihak yang menyediakannya. Namun dalam praktiknya, terdapat perbedaan antara layanan yang diberikan oleh organisasi nirlaba, yang biasanya dikelola oleh organisasi swasta, dan layanan yang diberikan oleh organisasi nirlaba, biasanya pemerintah.

Manajemen pelayanan merupakan sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berfungsi dengan baik, lancar dan akurat serta memuaskan pihak-pihak yang ingin menerima pelayanan (Hardiyansyah: 2011).

2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Didalam undang-undang nomor 25 tahun 2019 tentang pelayanan publik mendefenisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian pelayanan yang bermutu adalah langkah yang diambil oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai kepuasan mereka. Salah satu aspek nilai utama yang diharapkan pelanggan dari layanan adalah tingkat kualitas yang tinggi. Kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana suatu perusahaan atau organisasi menyajikan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2013: 214), layanan dapat merujuk pada aktivitas, manfaat, atau layanan tidak berwujud yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, baik dalam bentuk berwujud maupun tidak berwujud, dan bukan suatu produk yang dapat dipindahkan kepemilikannya. (Sugiyono, 2014)

Pandangan Zeithamal dan Bitner yang dikutip dalam Hurriyati (2014: 28) menyatakan bahwa konsep jasa melibatkan kegiatan ekonomi yang berbeda secara fisik dalam produksinya jika dibandingkan dengan produk, karena jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, memberikan nilai tambah, dan secara prinsip tidak dapat dibandingkan dengan produk. Menurut Hurriyati (2013: 16), kualitas pelayanan diukur sebagai parameter untuk memenuhi kebutuhan individu lainnya, seperti pelanggan atau tamu, dan

tingkat kepuasan mereka tergantung pada objek yang dilayani serta orang-orang yang memberikan layanan.

Kualitas memiliki berbagai pengertian, termasuk kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan dengan pemakaian, perbaikan berkelanjutan, kebebasan dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, pelaksanaan tugas dengan benar, serta kemampuan untuk memberikan kebahagiaan kepada pelanggan.

Kotler dan Keller (2012: 119) menyajikan lima indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).

Menurut Wijaya (2011) dalam Nurgiansah (2020), kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011) (Isnaini & Dewi, 2021), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi permintaan pelanggan. Menurut Kotler (2016), ada lima indikator yang menentukan kualitas layanan:

- a. Reliability (keterbatasan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.
- b. Responsiveness yaitu ketanggapan dan perhatian pegawai dalam membantu dan melayani konsumen, serta kecepatan pegawai dalam memproses transaksi dan menanggapi keluhan konsumen.

- c. Jaminan mengacu pada kemampuan karyawan untuk memahami sepenuhnya produk dan layanan, kualitas keramah-tamahan, pertimbangan dan kesopanan dalam memberikan layanan, dan kemampuan karyawan untuk memahami sepenuhnya produk dan layanan mengacu pada kemampuan untuk menjamin keselamatan dan kemampuan untuk melakukannya. Untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- d. Empati, atau perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Sesuatu seperti ini: Menghubungi perusahaan dengan mudah dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.
- e. Aset berwujud (terlihat, bukti langsung) seperti penampilan fasilitas fisik dan perilaku karyawan, seperti kebersihan, ketertiban, dan kenyamanan ruangan.

Pelayanan merupakan pendekatan organisasi holistik yang menjadikan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna layanan sebagai pendorong terpenting dalam operasional bisnis. Kualitas Pelayanan Publik Lenvinne (Sulaiman, 2018)

- a. Daya tanggap atau responsiveness mengukur ketanggapan penyedia terhadap keinginan, keinginan, cita-cita dan kebutuhan pelanggan.
- b. Tanggung jawab atau akuntabilitas adalah ukuran derajat keselarasan antara pemberian pelayanan dengan instrumen eksternal, seperti nilai dan norma yang ada dalam suatu masyarakat dan yang dikembangkan dalam suatu masyarakat dan dimiliki oleh para pemangku kepentingan.

3. Tujuan Pelayanan publik

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- d. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- e. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan

pelayanan publik.

- f. Kelengkapan sarana dan Prasaran, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- g. Akurasi sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundangundangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan (Rahmadana dkk., 2020).

4. Jenis Pelayanan Publik

Kehadiran pelayanan umum atau publik disebabkan oleh adanya berbagai kepentingan yang beragam, yang pada gilirannya menghasilkan berbagai jenis pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah, pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif Pelayanan administratif melibatkan penyediaan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang Pelayanan barang mencakup penyediaan berbagai jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa melibatkan penyediaan berbagai jenis layanan yang diperlukan oleh masyarakat, seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, pengelolaan sampah, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.(Anisa, 2018)

E. Kepuasan Masyarakat

Masyarakat merupakan konsumen utama dari layanan yang disediakan. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik guna

memuaskan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan masyarakat menjadi hal yang sangat penting karena memberikan informasi berharga untuk kemajuan instansi pemerintah. Menurut Kotler dan Keller (2016: 138), "Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang diperoleh melalui perbandingan antara karakteristik yang dirasakan (atau hasil) dari suatu produk dengan harapan yang diinginkan."

Daryanto dan Setiabudi (2014: 43) mengungkapkan, "Kepuasan pelanggan adalah evaluasi emosional konsumen saat menggunakan suatu produk, sekaligus memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan produk tersebut." Suyanto (2012: 35) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai "tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pencapaian atau hasil dengan harapan, yang menghasilkan perasaan senang atau kecewa."

Tjiptono (2011: 453) menambahkan bahwa terdapat konsep inti mengenai objek pengukuran kepuasan konsumen (masyarakat), yang melibatkan indikator seperti Kepuasan Konsumen Keseluruhan, Minat untuk Pembelian atau Penggunaan Ulang, serta Kesiediaan untuk Merekomendasikan. (Mayasari, 2020)

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, agar pelayanan dapat memuaskan pengguna jasa, penyelenggara pelayanan wajib mematuhi langkah-langkah pelayanan sebagai berikut: (Wibisono, 2020).

1. **Transparansi:** Pelayanan harus dilakukan dengan keterbukaan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Akuntabilitas: Pelayanan harus dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional: Pelayanan harus dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi maupun penerima layanan, tetapi tetap mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif: Pelayanan harus mampu menyeimbangkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak: Dalam melayani aparatur Desa, tidak boleh ada diskriminasi suku, ras, agama, golongan, gender, dan status terhadap masyarakat yang dilayani.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Dalam melakukan pelayanan, hubungan antara pemberi layanan dan penerima pelayanan publik harus sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik memiliki signifikansi yang besar karena berkaitan erat dengan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), tingkat kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pemerintahan dan pelayanan yang diberikan. Peningkatan kepercayaan ini terjadi ketika masyarakat merasakan adanya pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan dengan pelayanan tersebut. Dengan demikian, hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat akan membawa dampak

yang positif pula pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik.

Setiap penyelenggara pelayanan perlu melakukan pengukuran kepuasan pelanggan sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dan masukan yang dapat digunakan untuk pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan diukur melalui tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan tercapai ketika penerima pelayanan mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan perlu melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Terdapat berbagai metode pengukuran kepuasan pelanggan, seperti yang dijelaskan oleh Kotler (2017) (Fandy Tjiptono, 2003: 148), yang dapat disederhanakan menjadi empat metode, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran:

Melibatkan pengumpulan umpan balik dari keluhan dan saran pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan.

2. Survei Kepuasan Pelanggan:

Melibatkan pengumpulan data melalui survei untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Ghost Shopping:

Metode di mana pihak yang tidak dikenal (ghost) berperan sebagai pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan yang sebenarnya.

4. Lost Customer Analysis:

Menganalisis pelanggan yang telah hilang atau tidak lagi menggunakan layanan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kehilangan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan.

1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 merupakan kumpulan data dan informasi yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat, yang diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat.

Tujuan dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah secara berkala. Hasil pengukuran IKM dapat menjadi dasar bagi unit pelayanan di instansi pemerintah untuk menetapkan kebijakan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Selain itu, IKM

juga memberikan gambaran kinerja unit pelayanan tersebut kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya sebagai acuan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah terkait (Normansyah, 2022).

2. Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, terdapat 14 unsur yang dianggap relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan, yaitu:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas 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. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan

n. Keamanan Pelayanan

Unsur-unsur ini mencakup berbagai aspek yang mencerminkan kualitas dan pengalaman pelayanan masyarakat, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait tingkat kepuasan mereka terhadap unit pelayanan instansi pemerintah (Suandi, 2019).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

F. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pikir dalam penelitian dimaksud untuk lebih mengarahkan teori serta memberikan kemudahan dalam menemukan kerangka dasar guna menganalisa penelitian yang akan digunakan.

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



G. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul dan teori yang digunakan, maka yang menjadi focus penelitian adalah Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba. Adapun yang menjadi focus penelitian penulis yaitu : *Reliability (keandalan)*, *Responsiveness (Daya Tanggap)*, *Assurance (Jaminan)*, *Empathy (Empati)*.

H. Deskripsi Fokus

Menurut Kotler (2016), ada lima indikator yang menentukan kepuasan masyarakat:

1. *Reliability* (keterbatasan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.
2. *Responsiveness* yaitu ketanggapan dan perhatian pegawai dalam membantu dan melayani konsumen, serta kecepatan pegawai dalam memproses transaksi dan menanggapi keluhan konsumen.
3. *Jaminan* mengacu pada kemampuan karyawan untuk memahami sepenuhnya produk dan layanan, kualitas keramahan, pertimbangan dan kesopanan dalam memberikan layanan, dan kemampuan karyawan untuk memahami sepenuhnya produk dan layanan mengacu pada kemampuan untuk menjamin keselamatan dan kemampuan untuk melakukannya. Untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
4. *Empati*, atau perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Sesuatu seperti ini: Menghubungi perusahaan dengan mudah dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Aset berwujud* (terlihat, bukti langsung) seperti penampilan fasilitas fisik dan perilaku karyawan, seperti kebersihan, ketertiban, dan kenyamanan ruangan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 bulan setelah mengikuti ujian seminar proposal. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba.

B. Jenis Penelitian dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai langkah-langkah atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Abdussamad,2021). Untuk mencapai tujuan itu maka penelitian sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan karena tiap-tiap tipe dan tujuan penelitian yang di desain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan- penemuan yang tidak dapat dicapai dengan prosedur-prosedur statistik ataupun cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuhan).

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, yakni riset ditujukan buat menggambarkan kenyataan dengan alasan yang pas (Abdussamad, 2021:42). Penelitian deskriptif dimaksudkan

buat mengumpulkan dan menerima status sesuatu permasalahan yang muncul, Tujuan penelitian deskriptif adalah guna membuat uraian secara akurat mengenai Fakta-Fakta lapangan (Purba et al., 2021).

C. Sumber Data

Sumber data dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan suatu data yang dikumpulkan oleh pihak lain atau data yang diperoleh dari pihak kedua (Sugiyono, 2014).

1. Data Primer

Data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian, observasi dan pengamatan langsung di Kantor Desa Bontorannu dan pencatatan dokumen atau data yang berhubungan dengan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari beberapa literatur seperti buku, jurnal, karya ilmiah, peraturan perundang-undangan sertab sebagai sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

D. Informasi Penelitian

Informan merupakan orang-orang yang bisa membagikan data dan riset yang di coba. Informasi yang di seleksi merupakan orang yang di kira bisa memenuhi data tentang bagaimana Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba. Dalam

proses penentuan informan untuk diwawancarai, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini didefinisikan sebagai metode penentuan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan-pertimbangan khusus, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2010: 61). Informan kunci pada riset ini adalah Kepala Desa, Aparat Desa Bontorannu, dan 4 Orang Masyarakat Desa Bontorannu yang sedang melakukan Pelayanan Di Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data. Teknik pengumpulan data merupakan suatu tahap penting dalam sebuah penelitian, karena teknik pengumpulan data ini nantinya digunakan sebagai dasar dalam Menyusun instrument penelitian. Dengan penjelasan di atas maka, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2014:145) , observasi adalah sebuah proses yang kompleks, terdiri dari serangkaian proses biologis dan psikologis yang beragam. Hal ini ditegaskan Patton (1990) dalam Haryono (2020:19), bahwa observasi merupakan suatu metode penelitian yang signifikan dalam memahami dan memperkaya pemahaman tentang fenomena yang sedang diselidiki. Dalam konteks penelitian kualitatif, observasi dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas yang menjadi fokus penelitian.

Peneliti dapat mengambil peran sebagai partisipan aktif dalam pengumpulan data atau sebagai pengamat non-partisipan yang hanya melakukan observasi.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal (Sugiyono,2014).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Teknik pengumpulan data dengan menganalisis suatu dokumen-dokumen, baik itu dokumen tertulis atau gambar. Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang variabel yang berupa catatan, transkrip, surat kabar dan lainnya (Gunawan, 2016).

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini adalah kualitatif. Penelitian ini menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana strategi pemerintah daerah dalam penanganan pengelolaan pasar tradisional. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Abdussamad, 2021:99) :

1. Reduksi data. Tahap reduksi data dalam penelitian ini yaitu perumusan dan penyederhanaan dari catatan-catatan yang diperoleh dari lapangan. Reduksi data menjadi bentuk analisis yang mengarahkan, menggolongkan dan membuang hal-hal yang tidak perlu serta

mengorganisasi data dengan cara yang sebagaimana mestinya, sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik data untuk diverifikasi.

2. Penyajian data. Penyajian data ini berkaitan dengan mengumpulkan informasi secara tersusun yang dapat memberikan kemungkinan adanya dalam penarikan kesimpulan dari penelitian dan saat mengambil tindakan. Dengan begitu akan membantu sehingga mudah memahami hal-hal yang akan terjadi dan yang harus dilakukan penelitian terkait tindakan dalam menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang didapatkan dari penyajian-penyajian tersebut.
3. Penarikan kesimpulan. Pada tahap ini penulis menarik kesimpulan dan verifikasi, Adapun kesimpulan yang akan dikemukakan perlu diverifikasi berdasarkan buktibukti yang sesuai dan konsisten pada saat dilakukan penelitian dalam pengumpulan data. Kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel apabila telah melalui proses verifikasi.

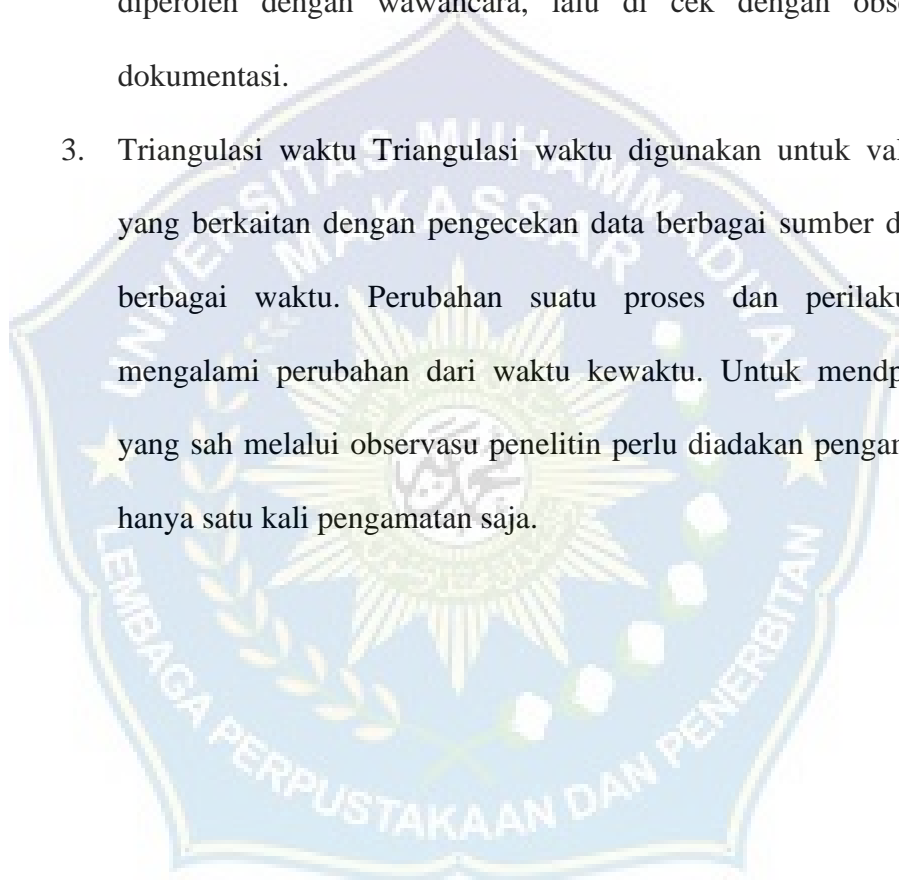
G. Teknik Pengabsahan Data

Penelitian metode kualitatif, pengabsahan data menggunakan metode trigulasi. Metode ini merupakan pengecekan terkait kebenaran dalam data yang nantinya diperoleh dengan menggunakan teknik penggunaan data lain serta dalam waktu yang berbeda. Trigulasi terdiri atas tiga, yaitu (Wijaya, 2018) :

1. Triangulasi sumber data Perbandingan kembali terkait cara mengecek derajat kepercayaan informasi yang didapatkan melalui sumber yang

berbeda. Misalnya membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan, perbandingan sudut pandang secara umum dengan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi metode Dilakukan untuk menguji sumber data dengan tujuan mencari kesamaan data dari metode berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi.
3. Triangulasi waktu Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan data berbagai sumber dengan cara berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi peneliti perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Bulukumba

Kabupaten Bulukumba terletak di bagian selatan Jajarah Sulawesi, berjarak sekitar 153 km dari Kota Makassar. Secara geografis terletak pada koordinat 5°20' Lintang Selatan - 5°40' Lintang Selatan dan 119°58' Bujur Timur - 120°28' Bujur Timur.

Luas wilayah Kabupaten Bulukumba Seluas 1.170.10 km² atau sekitar 2,5 persen dari luas wilayah Sulawesi Selatan yang meliputi 10 kecamatan dan terbagi kedalam 27 kelurahan dan 109 desa. Ditinjau dari segi luas kecamatan Gantarang dan Bulukumpa merupakan dua wilayah kecamatan terluas masing-masing seluas 175,84 km² dan 173,63 km² sekitar 30 persen dari luas kabupaten. Kemudian disusul kecamatan lainnya dan yang terkecil adalah kecamatan Ujung Bulu yang merupakan pusat kota Kabupaten dengan luas 14,63 km² atau hanya sekitar 1 persen. Wilayah Kabupaten Bulukumba hampir 95,4 persen berada pada ketinggian 0-500 meter diatas permukaan laut (dpl) dengan tingkat kemiringan tanah umumnya 0-400. Terdapat sekitar 32 aliran sungai.



Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Bulukumba

Sumber : Pengadilan Agama Bulukumba

Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Bulukumba memiliki batas-batas wilayah yaitu: di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten timur berbatasan dengan Teluk Bone dan di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bantaeng.

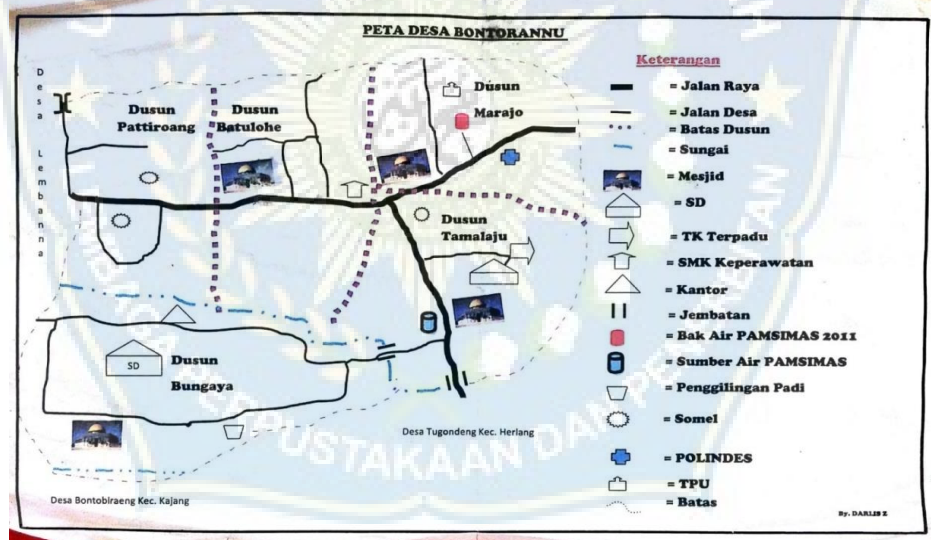
2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Data Geografis

Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba yang beralamat di Dusun Pattiroang, Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba. Secara geografis Desa Bontorannu adalah Salah satu desa yang terletak di Kecamatan Kajang yang berada di Kabuoaten Bulukumba. Jarak tempuh wilayah Desa Bonorannu \pm 30 km dan jarak dari ibukota provinsi \pm 180 km. Desa ini memiliki luas wilayah \pm 692 ha, yang terdiri dari lahan sawah

408,50 ha, lahan ladang 121,5 ha dan lahan perkebunan 162 ha dengan potensi lahan yang produktif dengan iklim kemarau dan penghujan yang mempengaruhi pola tanam. Desa Bontorannu Berada di dataran yang tinggi dari permukaan laut 700-1500 M dan curah hujan 1500 mm pertahun serta dengan suhu 20-35°C. Adapun batas wilayah Desa antara lain:

- a) Sebelah Utara : Desa Possitanah
- b) Sebelah Selatan : Desa Tugondeng Kec.Herlang
- c) Sebelah Barat : Desa Lembanna
- d) Sebelah Timur : Desa Lembang



a. Data Demografis

Jumlah penduduk Desa Bontorannu berdasarkan profil Desa tahun 2022 sebesar 2.215 jiwa yang terdiri dari 1.082 laki-laki dan perempuan 1.119 jiwa untuk rincian dapat terlihat pada tabel 2.2.2 berikut:

NO.	DUSUN	JENIS KELAMIN				PENDUDUK n(Jiwa) (%)	
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN			
		n(Jiwa)	(%)	n(Jiwa)	(%)		
1	Pattiroang	325	49,54	331	52,03	656	21,56
2	Batu-Lohe	295	48,58	306	54,08	601	19,75
3	Tamalaju	349	46,53	401	51,91	750	24,65
4	Marajo	307	42,27	329	50,07	636	20,90
5	Bungaya	199	49,87	200	49,11	399	13,11
	DESA Bontorannu	1.475		1.567		3.042	

Jumlah Penduduk Desa Bontorannu

Tabel 4. 1 Data Jumlah Penduduk

Sumber :Data Profil Desa Tahun 2022

b. Data Sosial Ekonomi

1) Sumber daya Manusia

Dalam pelaksanaan pembangunan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi hal penentu untuk menjadi tolak ukur berhasil tidaknya pembangunan. Sumber Daya Manusia merupakan sumber utama penggerak pembangunan. Adapun potensi Sumber Daya manusia di Bontorannu adalah:

- 1) Potensi Penduduk Desa;
- 2) Tenaga Kerja;
- 3) Sumber Penghasilan Masyarakat;
- 4) Tingkat Pendidikan;dan
- 5) Kader Kesehatan/pembangunan Manusia.

c. Visi dan Misi

Berdasarkan analisis terhadap kondisi objektif dan potensi yang

dimiliki Desa Bontorannu dengan mempertimbangkan kesinambungan pembangunan, maka visi Desa Bontorannu tahun 2022-2028 adalah sebagai berikut:

“Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan Desa Bontorannu Yang Profesional Mandiri, dan Religius”

Visi tersebut memiliki 3 (tiga) landasan dan pokok pikiran yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Profesional , yaitu target dan sasaran prioritas pembangunan meliputi peningkatan layanan dan pemanfaatan potensi Desa secara Optimal untuk menunjang peningkatan kesejahteraan dan pendapatan masyarakat dengan melibatkan komponen masyarakat serta komunitas warga secara partisipatori dengan bersama-sama dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.
- 2) Mandiri, merupakan sebuah harapan dan cita-cita masyarakat Desa Bontorannu dalam setiap pelaksanaan Pembangunan, Pembinaan Kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Jujur dalam perencanaan serta jujur dalam pelaksanaan.
- 3) Religius, yaitu merupakan cita-cita dan perwujudan masyarakat Desa Bontorannu yang bermartabat dan berkepribadian sesuai nilai-nilai Agama. Serta penanaman nilai dan norma dalam masyarakat sebagai potensi

menjunjung tinggi harkat dan martabat masyarakat desa Bontorannu.

Misi maka dapat diuraikan misi sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan tata kelola pemerintahan Desa Bontorannu secara baik dan profesional dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas.
- 2) Memudahkan pelayanan Desa dengan melakukan penataan administrasi agar perangkat Desa bias bekerja secara efisien dan efektif.
- 3) Terciptanya pelayanan public yang optimal, efektif, dan efisien.
- 4) Mempermudah pelayanan Desa Bontorannu yang adil, sejahtera dan berbudaya.
- 5) Meningkatkan kualitas SDM (sumber daya manusia) di Desa Bontorannu.
- 6) Mendorong terciptanya ekonomi kreatif di Desa Bontorannu.
- 7) Memberdayakan peran kelompok tani dalam setiap pengembangan usaha pertanian
- 8) Mendorong masyarakat agar terlibat langsung dalam pelaku ekonomi kreatif tentunya dengan melibatkan masyarakat dalam kegiatan seminar-seminar ekonomi kreatif.
- 9) Mewujudkan masyarakat Desa Bontorannu yang mampu mendayagunakan seluruh potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia untuk memenuhi kebutuhannya sendiri, sehingga mampu mewujudkan kehidupan sejahtera aman, dan tentram.
- 10) Mewujudkan masyarakat desa bontorannu yang menjunjung tinggi norma-norma agama dan social.

- 11) Meningkatkan penyelenggaraan manajemen pembangunan sumber daya manusia yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi yang efisien.
- 12) Memaksimalkan pemberdayaan BUMDES di desa bontorannu dan meningkatkan pengembangan usaha ekonomi produktif dalam masyarakat desa bontorannu.
- 13) Mendorong Desa Bontorannu menjadi Desa ramah pemuda.

d. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa

Sumber Hasil Penelitian 2024

e. Sarana dan Prasarana Kantor Desa Bontorannu

1) Sarana Umum

Sarana	Jumlah
Pasar	-
Lapangan Sepak Bola	1

Tabel 4. 2 Sarana umum di Desa Bontorannu

2) Sarana Pendidikan

Sarana	Jumlah
TK	1 Unit
SD	2 unit

Tabel 4. 3 Sarana Pendidikan Desa Bontorannu

3) Sarana keagamaan

Sarana	Jumlah
Masjid	6 unit
Mushollah	1 unit

Tabel 4. 4 Sarana Keagamaan

4) Sarana Kesehatan

Sarana	Jumlah
Polindes	1 Unit
Posyandu	4 Unit

Tabel 4. 5 Sarana Kesehatan

5) Prasarana Transportasi

Jalan	Panjang
Provinsi	4 km
Kabupaten	1 km
kecamatan	5 km
Desa	7 km

Tabel 4. 6 Prasarana Transportasi

6) Prasarana Kualitas Jalan

Jalan	Panjang
-------	---------

Aspal	5km
Rabat beton	2km
Sirtu	5 km
Tanah	1 km

Tabel 4. 7 Prasarana Kualitas Jalan

- f. Tugas pokok serta fungsi kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba

Adapun Struktur Organisasi dan tata kerja pemerintahan desa adalah satu system dalam Kelembagaan tugas dan fungsi serta hubungan kerja :

- 1) Kepala Desa : Tugas dan kewenangannya adalah menyelenggarakan urusan tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan Desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketenteraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah. Melaksanakan pembangunan, sarana prasarana pedesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, Pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keamanan dan ketenagakerjaan, melaksanakan sosialisasi dan motivasi masyarakat dalam bidang, ekenomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga. Pemuda olahraga, dan karang taruna serta menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.
- 2) Sekretaris Desa: Sebagian tugas dan wewenangannya adalah ;
 - a) Melaksanakan urusan penatatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
 - b) Melaksanakan urusan umum seperti administrasi

perangkat Desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian asset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.

c) Melaksanakan urusan keuangan meliputi pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

d) Melaksanakan urusan perencanaan meliputi penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan, rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

3) Kepala Seksi Pemerintahan : Sebagian tugas dan wewenangnya adalah melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketenteraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan profil Desa.

4) Kepala Seksi Kesejahteraan : Sebagian tugas dan wewenangnya adalah melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

- 5) Kepala Seksi Pelayanan : sebagian Tugas dan sebagian wewenangnya adalah melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat. Keagamaan, dan keternagakerjaan.
- 6) Kepala Urusan Tata Usaha Dan Umum : memiliki fungsi melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat Desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian asset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- 7) Kepala Urusan Keuangan : mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- 8) Kepala Urusan Keuangan : mempunyai tugas dan fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
- 9) Kepala Dusun : sebagai unsur kewilayahan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :
 - e) Pembinaan ketenteraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.

- f) Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
- g) Melaksanakan pembinaan masyarakat dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- h) Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Adapun Kondisi Perangkat Desa Bontorannu Pada Tahun 2022 berjumlah 14 Orang yang terdiri dari :

Perangkat Desa : 9 Orang

Kepala Dusun : 5 Orang

B. Hasil Penelitian

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik memiliki signifikansi yang besar karena berkaitan erat dengan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Kepuasan pelayanan tercapai ketika penerima pelayanan mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan perlu melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba, penulis akan menjelaskan 4 indikator Kepuasan Masyarakat yaitu, Keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, pembeli bayangan, analisa pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler (2017). Oleh karena itu, hasil penelitian akan disajikan melalui metode wawancara pada pembahasan dibawah ini :

1. Reliability (keandalan)

Salah satu aspek utama dari kualitas adalah kehandalan. Kehandalan merujuk pada kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Dalam konteks ini, organisasi sebagai penyedia dan pelaksana layanan harus memiliki kemampuan yang dapat diandalkan. Petugas harus menunjukkan performa terbaik mereka selama proses pelayanan antara pengguna jasa dan penyedia jasa berlangsung. Dalam penelitian ini, kehandalan mencakup prosedur atau proses pelayanan dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arman Sudirman Selaku Aparat Desa Bontorannu yaitu sebagai berikut:

“Terkait standar pelayanan di desa bontorannu ini kita punya SOP kita punya juknis, kita punya aturan main disetiap pelayanan dan itu sudah jelas, semua format sudah ada baik kelengkapan jual beli tanah, administrasi kependudukan itu semua sudah ada disiapkan dari instansi terkait dalam hal ini PMD” (Hasil wawancara AS, 05 April 2024).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa SOP dalam pelayanan ini sudah memiliki dan sudah jelas dalam bentuk pelayanan yang ada di instansi tersebut dalam hal ini sudah memiliki juknis yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Masniati Selaku masyarakat (pengguna layanan) yaitu sebagai berikut:

“Kemampuan aparat desa bontorannu memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap masyarakat” (Hasil wawancara IS, 08 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arman Selaku Bapak kepala Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba yaitu sebagai berikut :

“Langkah konkret yang sama-sama kita ambil demi tercapainya pelayanan yang baik, pastinya setiap tiga bulan sekali kita melakukan evaluasi baik disektor SDM maupun fasilitas yang terpakai dalam menjalankan pelayanan. Atas dari dasar evaluasi per triwulan inilah kita mengambil solusi untuk peningkatan pelayanan yang baik dan tidak terlepas dari koordinasi dengan instansi terkait dalam hal ini DPMD Kab Bulukumba” (Hasil wawancara 04 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat adanya evaluasi terhadap pelayanan perspektif yang objektif dan independen. Dengan demikian, pihak terkait dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang spesifik dan, baik dalam sektor SDM (Sumber Daya Manusia) maupun fasilitas yang disediakan. Dengan menggunakan metode ini, pihak terkait dapat mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman pelanggan dari tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Bontorannu dinilai baik oleh masyarakat. Hal ini telah memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kemampuan kantor desa untuk memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat juga telah meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan informan diatas, diketahui

bahwa Keandalan dalam proses pelayanan yang diberikan pemerintah Kantor Desa Bontorannu sudah ada dan memadai dan pelayanan tersebut memadai yang diberikan aparat dalam proses pelayanan yang cepat tanggap. Dengan adanya evaluasi pemerintah terhadap proses pelayan pemerintah dapat mengetahui setiap masalah dalam proses pelayanan yang menjadi bahan evaluasi terhadap proses pelayanan.

2. Responsiveness (ketanggapan)

Responsivitas adalah kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat dan tepat. Ini mencakup sikap tanggap dalam membantu masyarakat yang memerlukan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima, serta perhatian dan kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan layanan dengan segera.

Daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan menjadi penting karena mereka berinteraksi langsung dalam menanggapi atau memberikan solusi atas keluhan masyarakat. Oleh karena itu, pegawai harus memberikan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Jika pegawai memberikan pelayanan secara sembarangan, hal ini akan merugikan, mengingat Kantor Desa adalah representasi pemerintah desa. Sikap tanggap ini sangat diperlukan untuk menjaga performa serta kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Arman Selaku Bapak Kepala Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten

Bulukumba yaitu sebagai berikut :

“ Terkait Aparat dalam memberikan kemudahan pelayanan saya rasa bertanggungjawab sebagai aparat dari awal kita sudah memusyawarahkan membahas terkait hal-hal pelayanan administrasi dan alhamdulillah kita tidak mendengar stigma-stigma dari masyarakat yang ataupun isu-isu miring yang mengatakan bahwa terhadap pelayanan terkhusus di desa bontorannu tidak puas dan mereka puas” (Hasil wawancara A, 04 April 2024).

Dari hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa kepuasan masyarakat menjadi fokus utama perhatian bagi aparat pemerintah di Kantor Desa Bontorannu. Mereka menyadari tanggung jawab mereka sebagai aparat pemerintah dan telah melakukan pembahasan terkait pelayanan administrasi di kantor desa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan komitmen yang kuat dari pihak berwenang untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Ina Suriani Selaku masyarakat (pengguna layanan) yaitu sebagai berikut:

“ Mengenai kualitas pelayanan yang baik itu sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat karena sudah melakukan yang diberikan oleh pemerintah yang cukup tanggap” (Hasil wawancara IS, 05 April 2024).

Dari hasil wawancara tersebut, bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Bontorannu dinilai baik oleh masyarakat. Hal ini telah memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak A selaku Bapak Kepala Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba

yaitu sebagai berikut:

“ Terkait keluhan masyarakat saya kira aparat desa dapat memahami dan menerima keluhan tersebut, dan kita di berikan kepercayaan oleh masyarakat oleh halnya itu kita dapat memahami keluhan tersebut” (Hasil Wawancara A, 04 April 2024).

Dari hasil wawancara diatas, bahwa pemerintah setempat serius dalam mengambil tanggapan dan masukan dari masyarakat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang menimbulkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa ketanggapan dan perhatian pegawai terhadap pelayanan sudah teratur dan dilaksanakan oleh pemerintah setempat dimana dalam meningkatkan kepuasan masyarakat tersebut sehingga kualitas pelayanan yang baik berjalan dengan baik, sehingga dalam menanggapi keluhan masyarakat juga sudah serius dalam menanggapi dan mengambil masukan dari masyarakat untuk menjadi bahan evaluasi pemerintah setempat.

3. Assurance (jaminan)

Assurance mencakup kemampuan pegawai dalam pengetahuan yang tepat tentang produk, kualitas keramahtamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. Ini juga melibatkan keterampilan dalam menyampaikan informasi, kemampuan menyediakan keamanan dalam penggunaan layanan yang ditawarkan, serta kemampuan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap

perusahaan. Sikap ramah, sopan, jujur, dan penampilan yang menyenangkan juga merupakan bagian dari assurance.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Kahar selaku masyarakat (pengguna layanan) yaitu sebagai berikut:

“iya merasa nyaman dalam melakukan pelayanan yang tidak harus antrian karena suasananya bagus, jauh dari keramaian” (Hasil wawancara K, 05 April 2024).

Dari hasil wawancara diatas, kenyamanan dalam melakukan pelayanan yang antrian di Kantor Desa Bontorannu sudah cukup baik dan nyaman karena suasananya yang membuat masyarakat puas dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak AS selaku Sekretaris Desa Bontorannu kecamatan kajang kabupaten Bulukumba sebagai berikut:

“aparat punya tanggungjawab yang besar dalam setiap pelayanan di kantor desa ini dan menjadi hal yang utama dan penting ini sudah diatur dalam trigulasinya kita” (Hasil wawancara AS, 04 April 2024).

Dari hasil wawancara diatas, kemampuan pegawai dalam pengetahuan yang tepat dalam proses pelayanan sehingga menjadi hal utama untuk memberikan pelayanan yang baik ke masyarakat yang meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak AS selaku Sekretaris Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba sebagai berikut:

“adanya mading di dinding- dinding ini sudah ada jelas semua

informasi contoh untuk mengurus ktp ada jalurnya seperti ini, untuk kelengkapan surat nikah ada jalurnya jadi semua ada jalurnya” (Hasil wawancara AS, 04 April 2024).

Dari hasil wawancara diatas, alur atau informasi dalam proses pelayanan sudah ada sehingga memudahkan masyarakat dalam menjalani proses pelayanan yang baik dan mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat diketahui bahwa Kantor Desa Bontorannu dalam proses pelayanan sudah memberikan jaminan dimana aparat dalam pertanggungjawabannya dalam proses pelayanan yang sangat penting sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan terhadap masyarakat untuk melakukan pelayanan di kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Kajang.

4. Empathy (empati)

Empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Dalam lingkungan perusahaan yang pelanggannya adalah masyarakat, empati sangat penting untuk kelangsungan layanan, terutama dalam penyediaan air bersih. Empati mencakup perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan, dan upaya perusahaan memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan. Konsep empati bertujuan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, termasuk mempermudah komunikasi, memberikan perhatian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak AS, selaku Sekretaris Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba sebagai berikut:

“kita mendahulukan kepentingan masyarakat saat di kantor dibandingkan kepentingan pribadi diluar, dan memberikan pelayanan yang baik” (Hasil wawancara AS, 04 April 2024).

Dari hasil wawancara diatas, pemerintah memberikan perhatian lebih dan mementingkan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan di kantor desa bontorannu kecamatan kajang kabupaten bulukumba.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Ina Suriani, Selaku pengguna layanan (masyarakat) Di kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba sebagai berikut:

“perhatian dari aparat desa bontorannu dalam proses pelayanan sangat baik dan memuaskan terutama terkait kepentingan masyarakat menjadi kewajiban perangkat desa” (Hasil wawancara IS, 05 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak R, Selaku pengguna layanan (masyarakat) di kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba sebagai berikut:

“saat melakukan pelayanan merasa sangat nyaman karena setiap pelayanan tepat waktu dan cepat dan masyarakat tidak kesulitan saat kita melakukan pelayanan”

Dari hasil wawancara diatas, pemerintah memberikan perhatian yang sangat baik dalam proses pelayanan sehingga masyarakat merasa diberikan perhatian khusus. Pemerintah

memberikan perhatian lebih dan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan serta memberikan perhatian yang baik dalam proses pelayanan sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam proses pelayanan.

5. Tangible (Bukti Fisik)

Penampilan fasilitas fisik dan perilaku karyawan, seperti kebersihan, ketertiban, dan kenyamanan ruangan. Dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang pertama adalah Tangible (berwujud), yaitu kemampuan Pemerintah Desa Bontorannu untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Hal ini mencakup penampilan dan kenyamanan ruang tunggu, sarana prasarana yang tersedia, penampilan sumber daya manusianya, dan kemudahan lokasi untuk dijangkau masyarakat. Semua ini merupakan bentuk nyata dari fasilitas yang ada di Kantor Desa Bontorannu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak A selaku Kepala Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba sebagai berikut:

“terkait alat bantu dalam proses pelayan ini bagi kepentingan masyarakat desa bontorannu berbeda-beda juga dan alhamdulillah sudah bisa dilengkapi dan aparat menggunakan alat bantu ini dan alhamdulillah sudah bisa digunakan”. (Hasil wawancara A, 04 april 2024).

Dari hasil wawancara diatas tersebut terlihat bahwa aparat Desa Bontorannu kecamatan kajang kabupaten bulukumba telah menyediakan fasilitas alat bantu dalam proses pelayanan di kantor Desa

Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba sehingga memudahkan proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Rasyid selaku masyarakat (pengguna layanan) yaitu sebagai berikut:

“ Mengenai Fasilitas di Kantor Desa ini sangat kecil dan mau di tambahkan ruangan terutama ruangan pelayanan sesuai staff” (Hasil wawancara R, 08 April 2024).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang memengaruhi kenyamanan, termasuk kepuasan masyarakat, memiliki dampak signifikan terhadap proses pelayanan di Kantor Desa Bontorannu. Namun, masih terdapat kekurangan terutama dalam hal fasilitas ruangan yang sempit dan kurang memadai untuk proses pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan atau peningkatan fasilitas tersebut mungkin diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan karena merupakan faktor yang mempengaruhi setiap pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan sejauh mana kualitas pelayanan yang ada di kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba.

Hasil penelitian berdasarkan teori Kotler (2016) dapat dilihat melalui penjelasan dibawah ini:

1. Reliability (keandalan)

Unsur pertama dalam kepuasan masyarakat adalah keandalan (Reliability) dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Hal ini memastikan bahwa program yang telah di kenalkan sudah sesuai dengan program pemerintah dimana keandalan dalam penyediaan layanan.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keandalan dalam proses pelayanan masyarakat terkait kepuasan masyarakat dalam pelayanan di kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba bisa dikatakan sudah di laksanakan dalam pelayanan sehingga masyarakat dapat melakukan proses pelayanan yang baik karena adanya kemampuan masyarakat dikantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba, sehingga tingkat kepuasan masyarakat sudah memadai dengan adanya evaluasi terhadap saran-saran dari masyarakat.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan, hal tersebut telah sesuai yang disampaikan informan bahwa keandalan dalam kemampuan memberikan pelayanan telah terlaksana dengan adanya kemampuan aparat dan cepat tanggap dalam proses pelayanan di kantor desa dapat menjadi lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan warga sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Hal ini telah sesuai dengan teori Kotler (2016) bahwa keandalan (reliability) telah terprogram sesuai dengan teori yang dapat memberikan Kepuasan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, sistem keandalan dan kemampuan aparat dalam proses pelayanan ini memiliki peran yang sangat

penting dan dominan dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Sistem ini memungkinkan masyarakat dalam proses pelayanannya yang baik berjalan lancar dengan cepat tanggapnya aparat dalam proses tersebut.

2. Responsiveness (ketanggapan)

Kepuasan masyarakat atau kepuasan pelanggan merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang diberikan oleh suatu organisasi atau pemerintah. Penilaian ini didasarkan pada seberapa baik produk atau layanan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan juga terkait dengan pengalaman dalam berinteraksi dengan organisasi atau pemerintah. Pelayanan pelanggan yang baik, termasuk kemudahan dalam mengakses informasi atau layanan, kejelasan prosedur, dan kesopanan dalam berkomunikasi, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa bahwa ketanggapan dan perhatian pegawai terhadap pelayanan sudah teratur dan dilaksanakan oleh pemerintah setempat dimana dalam meningkatkan kepuasan masyarakat tersebut sehingga kualitas pelayanan yang baik berjalan dengan baik, sehingga dalam menanggapi keluhan masyarakat juga sudah serius dalam menanggapi dan mengambil masukan dari masyarakat untuk menjadi bahan evaluasi pemerintah setempat. Inilah yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan, hal tersebut

telah sesuai dengan yang disampaikan informan bahwa ketanggapan atau Responsiveness sudah cukup memadai.

Hal ini telah sesuai dengan Teori Kotler (2016) responsiveness telah sesuai dengan teori tersebut sehingga dalam menanggapi keluhan masyarakat juga sudah serius dan menjadi bahan evaluasi selanjutnya. Dengan demikian, sistem responsiveness ini sangat efektif dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat merasakan kepuasan serta memberikan evaluasi yang berharga bagi pemerintah.

3. Assurance (Jaminan)

Jaminan dalam hal ini termaksud keterampilan dalam menyampaikan informasi dan keamanan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini pada akhirnya akan membawa manfaat bagi masyarakat dengan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan mereka.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Kantor Desa Bontorannu dalam proses pelayanan telah memberikan jaminan, di mana aparatnya bertanggung jawab penuh sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Bontorannu, Kecamatan Kajang, Kabupaten Kajang. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang membuat kepuasan masyarakat meningkat.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan, hal tersebut telah sesuai dengan yang disampaikan informan bahwa jaminan dalam proses

pelayanan sudah ada dan merupakan tanggungjawab pemerintah setempat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba.

Hal ini telah sesuai dengan Teori Kotler (2016) bahwa jaminan (assurance) telah sesuai dengan teori tersebut dimana dengan adanya jaminan proses pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang ada di kantor desa tersebut.

4. Empathy (empati)

Empati melibatkan perhatian pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan, dan upaya perusahaan untuk memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan. Tujuan dari konsep empati ini adalah untuk memberikan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan, termasuk memfasilitasi komunikasi dan memberikan perhatian yang mendalam.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa empati Pemerintah memberikan perhatian yang sangat baik dalam proses pelayanan sehingga masyarakat merasa diperhatikan secara khusus. Dengan mengutamakan kepentingan masyarakat, pemerintah memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan baik dan masyarakat tidak mengalami kesulitan. Oleh karena itu telah sesuai dengan yang dilakukan pemerintah dan ini dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap pemerintah dan layanan yang disediakan.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan, hal tersebut telah sesuai yang telah disampaikan informan bahwa pemerintah memberikan perhatian khusus dan lebih mudah dalam melakukan proses pelayanan dikarenakan aparat dalam memberikan pelayanan yang baik dengan mementingkan kepentingan masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil ini telah sesuai dengan teori Kotler (2016), bahwa empathy(empati) telah sesuai dengan teori dimana aparat dalam memberikan perhatian yang utama dibandingkan kepentingan pribadi dalam proses pelayanan di kantor sehingga dapat meningkatkan kepuasa masyarakat.

5. Tangible (Bukti Fisik)

Tangible (berwujud), yaitu kemampuan Pemerintah Desa Bontorannu untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Hal ini mencakup penampilan dan kenyamanan ruang tunggu, sarana prasarana yang tersedia, penampilan sumber daya manusianya, dan kemudahan lokasi untuk dijangkau masyarakat. Semua ini merupakan bentuk nyata dari fasilitas yang ada di Kantor Desa Bontorannu.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa, fasilitas yang berpengaruh pada kenyamanan dan kepuasan masyarakat memiliki dampak besar terhadap proses pelayanan di Kantor Desa Bontorannu. Namun, masih ada kekurangan terutama dalam ruang yang sempit dan kurang memadai untuk pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan,

karena faktor ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan, hal tersebut telah sesuai yang disampaikan informan bahwa bukti fisik (Tangible) dalam proses pelayanan cukup memadai meskipun memiliki kekurangan yang lain dalam bentuk fasilitas yang lainnya sehingga dapat mengurangi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor dalam hal menjadi bahan evaluasi pemerintah setempat.

Hal ini telah sesuai dengan Teori Kotler (2016) bahwa bukti fisik (Tangible) telah sesuai dengan teori tersebut meskipun memiliki beberapa hal yang harus di benahi dalam artian pemerintah dapat mengevaluasi kenyamanan pelayanan terhadap masyarakat yang menimbulkan bukti fisik ini ada dalam hal proses pelayanan. Dengan demikian, sistem tangible ini sangat efektif dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat merasakan kepuasan serta memberikan evaluasi yang berharga bagi pemerintah.

Seperti pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nur Rochmad Kurniawan,2019) menganalisa kualitas pelayanan kependudukan di desa Bandongan Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang. Secara umum, Pelayanan masyarakat selesai tepat waktu sesuai tidak sampai lebih dari satu hari. Keterampilan aparat dalam memberikan pelayanan kurang baik dan belum berdasarkan TUPOKSI yang ada.

Pada penelitian selanjutnya, (Heylen Amildha Yanuarita, 2024)

menggunakan deskriptif pendekatan kualitatif dengan pendekatan melalui wawancara dengan informan, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup baik terhadap pelayanan.(Yanuarita, 2024)

Pada penelitian (Isgunandar1 , Asriana2,2023), pendekatan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa indikator tolak ukur kepuasan adalah kepastian waktu, kelengkapan fasilitas dan infrastruktur.(Isgunandar et al., 2023)

Pada penelitian (Sirajuddin Saleh1, Muh. Nur Akmal2, 2024), penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan observasi, wawancara dan metode dokumentasi. Penelitian ini mendapatkan tingkat pelayanan terhadap kualitas pelayanan dikantor desa tersebut sudah dalam kategori memuaskan.(Saleh et al., 2024)

Pada penelitian (Yurni Bulonggodu1 , Rusli Isa2, 2024), penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang disertai wawancara,dokumentasi, observasi. Penelitian ini mendapatkan bahwa masih ada pejabat yang belum optimal dalam pekerjaannya.(Bulonggodu et al., 2024)

Pada penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dikaji memiliki beberapa perbedaan signifikan. Pertama, narasumber dan tahun penelitian yang berbeda; penelitian terdahulu menggunakan narasumber dan data tahun sebelumnya, sementara penelitian ini menggunakan narasumber yang baru dan data terkini. Kedua, lokasi penelitian berbeda; penelitian terdahulu

mungkin dilakukan ditempat yang berbeda dari lokasi penelitian baru ini, memberikan konteks dan lingkungan yang berbeda. Ketiga, teori yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu. Keempat hasil penelitian yang berbeda karena sumber dari narasumber da,lokasi, dan teori, yang dapat menghasilkan temuan yang lebih relevan dan inovatif sesuai dengan perkembangan terbaru.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba dapat disimpulkan dengan 3 kriteria yang dijadikan patokan yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Bontorannu, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan yang disediakan cenderung positif. Kepuasan Masyarakat, Mayoritas masyarakat Desa Bontorannu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa. Hal ini terlihat dari responsif dan empati petugas dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Bontorannu juga telah teridentifikasi. Dengan adanya ketanggapan atau Responsiveness masyarakat dapat perhatian kecepatan pegawai dalam proses pelayanan serta mengungkapkan keluhan serta memberikan masukan untuk perbaikan layanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Presepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan

Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan administratif, sosial, dan ekonomi yang diberikan oleh Kantor Desa Bontorannu juga memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dengan adanya aset berwujud atau bukti fisik dalam artian fasilitas dalam proses pelayanan dapat memberikan kenyamanan terhadap masyarakat dan tindakan yang diambil berdasarkan temuan tersebut, pemerintah desa dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang diberikan oleh peneliti terkait penelitian ini, yaitu :

1. Saran Akademis
 - a. Pemerintah Desa Bontorannu menambah fasilitas tambahan ruangan untuk proses pelayanan karena salah satu faktor dalam meningkatkan proses kepuasan masyarakat.
 - b. Perlunya ada latihan keterampilan pegawai agar terjamin secara menyeluruh dalam proses pelayanan yang baik.
 - c. Pemerintah Desa Bontorannu dapat memberikan pelayanan yang baik dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Saran Teoritis

Penelitian selanjutnya bisa memperluas penelitian ini dengan

menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan observasi untuk mengumpulkan informasi. Di masa depan, penelitian bisa menggunakan metode lain untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Bontorannu, Kecamatan Kajang, Kabupaten Bulukumba, serta mendapatkan informasi dari perspektif yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar:Syakir Media Press.
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat*. 123.
- Gunawan, Imam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Jawa Barat : CV Jejak (Jejak Publisher).
- Juardi, Sardi, M., Muchlis, M., & Amalia Putri, R. (2018). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Siskeudes Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Akuntabilitas Keuangan Desa. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, IV, 2597–9116.
- Kamil, I., 2020. Peneliti LP3ES: Good Governance di Indonesia Tak Berjalan Karena Banyak Pejabat Korupsi. Diambil 02 Februari 2024 dari <https://nasional.kompas.com/read/2020/11/11/07592341/peneliti-lp3es-goodgovernance-di-indonesia-tak-berjalan-karena-banyak>
- Khair Ihsan, A., Mahsyar, A., & Rahim, S. (2016). Koordinasi Fasilitator Masyarakat Dengan Pemerintah Desa Dalam Program Pembangunan Infrastruktur Pedesaan Di Kabupaten Luwu Utara. In *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1).
- Ma'wa, J., Musa, M., & Wardhana, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. In *Pinisi Journal Of Art, Humanity And Social Studies*, 2(6).
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat*. 123.
- Bulonggodu, Y., Isa, R., & Tohopi, R. (2024). the Effectiveness of Public Services At the Pangi Village Office Suwawa Timur Sub-District. *Public Policy Journal*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.37905/ppj.v5i1.2522>

- Isgunandar, I., Asriana, A., H, N., & Suprianto, S. (2023). Analysis of Community Satisfaction Through Administrative Services. *Pinisi Journal of Education and Management*, 2(2), 213. <https://doi.org/10.26858/pjoem.v2i2.53522>
- Juardi, Sardi, M., Muchlis, M., & Amalia Putri, R. (2018). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Siskeudes Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Akuntabilitas Keuangan Desa. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, IV, 2597–9116.
- Kementerian PUPR. (2022). *Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan Publik*.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mahsyar, A. (2015). Public private partnership: kolaborasi pemerintah dan swasta dalam pengelolaan aset publik di kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 71–80.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Mutiani, N., Wirawan, P. W., Adhy, S., & Andi, M. (2019). Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa (Studi Kasus Desa Bogorejo, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran). *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1), 2019.
- Normansyah. (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Masyarakat Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma*. 2(1), 45–55.
- Rahmadana, M. F. (n.d.). *FullBook Pelayanan Publik*.
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan

Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Administrasi Publik*, VIII(114), 45–56.

- Saleh, S., Akmal, M. N., & Nasrullah, M. (2024). Analysis of Community Satisfaction Level with Administration Services at Salampe Village Office. *Journal of Public Policy and Local Government (JPPLG)*, 1(1), 11–20.
- Sedarmayanti, Gunawan, S., Pradesa, H. A., & Sitorus, T. A. T. (2020). The Effect of Good Governance, Leadership and Organizational Culture on Public Performance Accountability. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(1), 70–81. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i1/6807>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2014). KREATIF : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang, Vol. 9, No.1, Juni 2021. *Jurnal Ilmiah Kreatif*, 8(1), 112–128.
- Wibisono, A. (2020). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Karang Cempaka Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep. *Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.31102/equilibrium.8.1.1-13>
- Yanuarita, H. A. (2024). *Evaluation of Public Services At Bodor Village Office , Nganjuk Regency*. 8(3), 1560–1563. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.6890/http>
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT.Indeks.

L

A

M

P

I

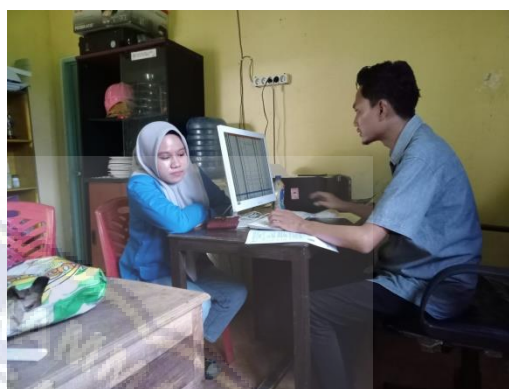
R

A

N



Lampiran 1 dokumentasi



Wawancara dengan bapak AS (selaku Sekretaris desa bontorannu).



Wawancara dengan bapak R selaku
Pengguna layanan di Kantor desa



wawancara dengan bapak K selaku
selaku pengguna layanan di Kantor desa



wawancara dengan bapak A kepala desa bontorannu



wawancara dengan ibu IS selaku pengguna layanan (masyarakat)



Foto bersama Sekretaris desa bapak A

lampiran 2. SK pembimbing penulisan Skripsi


Universitas Muhammadiyah Makassar
 Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Faculty of Social and Political Sciences
 Menara Ipa Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
 Official Email: fisip@unismuh.ac.id
 Official Web: https://fisip.unismuh.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
 Nomor : 2724/FSP/A.5-VI/XI/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

Nama : Nadiva Aulia Arman
 Stambuk : 105611108220
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Evaluasi Program Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba"

Pembimbing I : Dr. Abdul Mahsyar, M.Si
 Pembimbing II : Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistematis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan di Makassar,
 Pada tanggal 22 November 2023

Dekan,

 Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
 NIM: 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip


 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
 Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science

lampiran 3. Surat Pengantar Penelitian



**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences
Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email: fisp@unismuh.ac.id
Official Web: https://fisp.unismuh.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0288/FSP/A.1-VIII/III/1445 H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Nadiva Aulia Arman
Stambuk : 1056111082 20
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba.
Judul Skripsi : *"Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 22 Maret 2024
Ketua Jurusan IAN



Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742

lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian dari LP3M


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3950/05/C.4-VIII/III/1445/2024
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

22 March 2024 M
12 Ramadhan 1445

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ
 Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0288/FSP/A.1-VIII/III/1445 H/2024 M tanggal 22 Maret 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NADIVA AULIA ARMAN
 No. Stambuk : 10561 1108220
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kantor Desa Bontorannu Kajang Kabupten Bulukumba"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 27 Maret 2024 s/d 27 Mei 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,

Mh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

03-24

lampiran 5.Surat Izin Penelitian dari PTSP



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : **6916/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
 Lampiran : - BULUKUMBA
 Perihal : izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3950/05/C.4-VIII/III/1445/2024 tanggal 22 Maret 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **NADIVA AULIA ARMAN**
 Nomor Pokok : **105611108220**
 Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
 Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
 Alamat : **Jl. Sit Alauddin No 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR DESA BONTORANNU
 KECAMATAN KAJANG KABUPATEN BULUKUMBA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **22 Maret s/d 22 April 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 22 Maret 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

 **ASRUL SANI, S.H., M.Si.**
 Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
 Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar) di Makassar
 2. Peringgal

lampiran 6. Surat Izin Pengambilan data



PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU
 Jl. Kenari No. 13 Telp. (0413) 84241 Fax. (0413) 85060 Bulukumba 92511

SURAT IZIN PENELITIAN
NOMOR : 165/DPMTSP/IP/IV/2024

Berdasarkan Surat Rekomendasi Teknis dari BAKESBANGPOL dengan Nomor: 074/0179/Bakesbangpol/IV/2024 tanggal 3 April 2024, Perihal Rekomendasi Izin Penelitian maka yang tersebut dibawah ini :

Nama Lengkap : **Nadiva Aulia Arman**
 Nomor Pokok : **105611108220**
 Program Studi : **Ilmu administrasi negara**
 Jenjang : **S1**
 Institusi : **Universitas Muhammadiyah Makassar**
 Tempat/Tanggal Lahir : **Kajang / 2003-04-20**
 Alamat : **Batulohe Bontorannu kecamatan Kajang kabupaten Bulukumba**

Jenis Penelitian : **Kualitatif**
 Judul Penelitian : **Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor desa Bontorannu kecamatan Kajang kabupaten Bulukumba**

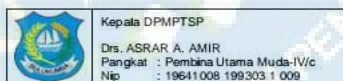
Lokasi Penelitian : **Kantor Desa Bontorannu kecamatan Kajang kabupaten Bulukumba**

Pendamping : **Dr.Abdul Mahsyar M.Si dan Adnan Maruf S.Sos,M.Si**
 Instansi Penelitian : **Kantor Desa Bontorannu**
 Lama Penelitian : **tanggal 22 Maret 2024 s/d 22 April 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami mengizinkan yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mematuhi semua Peraturan Perundang - Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat - istiadat yang berlaku pada masyarakat setempat;
2. Tidak mengganggu keamanan/ketertiban masyarakat setempat
3. Melaporkan hasil pelaksanaan penelitian/pengambilan data serta menyerahkan 1(satu) eksampul hasilnya kepada Bupati Bulukumba Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Bulukumba;
4. Surat izin ini akan dicabut atau dianggap tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, atau sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan kegiatan penelitian/pengumpulan data dimaksud belum selesai.

Dikeluarkan di : Bulukumba
 Pada Tanggal : 03 April 2024



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

lampiran 7. Surat Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA
KECAMATAN KAJANG
DESA BONTORANNU

Alamat: Dusun Pattiroang Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kab Bulukumba (92574)

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NO: 079/27/SK-P/DBR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama lengkap : ARMAN
Jabatan : Kepala Desa Bontorannu

Berdasarkan Surat Rekomendasi Terknis dari BAKESBANGPOL dengan Nomor 074/0179/Bakesbangpol/IV/2024 tanggal 3 April 2024, Perihal Rekomendasi Izin Penelitian maka yang tersebut dibawah ini :

Nama : Nadiva Aulia Arman
Tempat/Tgl Lahir : Kajang, 20-04-2003
Nomor Pokok : 105611108220
Jenis Kelamin : Perempuan
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa
Institusi/Universitas : Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat : Dusun Batu-Lohe Desa Bontorannu Kec Kajang

Benar bahwa yang tersebut namanya di atas telah menyelesaikan kegiatan penelitian di Kec. Kajang, Kab. Bulukumba dalam rangka peyusunan skripsi disertai dengan judul

**“KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DESA BONTORANNU KECAMATAN KAJANG ”**

Yang dilaksanakan pada tanggal 22 Maret s/d 22 April 2024
Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kajang, 18 April 2024.
Kepala Desa Bontorannu


ARMAN



PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan dibawah ini adalah untuk menjawab rumusan masalah dan dianalisis pada penelitian yang berjudul “**Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba**”.

1. Informan Wawancara

- a. Kepala Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba
- b. Sekretaris Desa Bontorannu Kecamatan kajang Kabupaten Bulukumba
- c. Masyarakat Desa Bontorannu Yang melakukan pelayanan (sebanyak 4 orang)

2. Daftar Pertanyaan

Topik	Pertanyaan
Keluhan dan Saran, Bagaimana tingkat keluhan dan saran masyarakat terhadap pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana menurut anda tentang kepedulian aparat desa terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di kantor desa saat melakukan pelayanan? b. Apakah di Kantor Desa Bontorannu tersedia kotak pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat?
Kepuasan masyarakat atau kepuasan pelanggan adalah pelayanan masyarakat terhadap kemudahan dalam proses pelayanan untuk mengakses informasi atau layanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Menurut Bapak, apakah aparat pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan? b. Bagaimana SOP di kantor desa bontorannu, terutama

	tentang pelayanan kepada masyarakat?
Pembeli bayangan (ghost) yaitu berperan sebagai pelanggan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan yang sebenarnya.	<ol style="list-style-type: none"> a. Apakah ada langkah-langkah konkret yang diambil untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan berdasarkan hasil evaluasi sistem pelayanan yang ada? b. Bagaimana tanggapan atas keluhan atau masalah yang mungkin timbul selama proses pelayanan?
Analisis pelanggan yang lari yaitu pelanggan yang telah berhenti langganan dan meminta mereka untuk mengungkapkan alasan untuk dibalik kepuasan mereka terhadap pelayanan dan dijadikan bahan evaluasi kedepannya.	<ol style="list-style-type: none"> a. Seberapa pentingkah privasi dan keamanan terhadap tanggapan masyarakat dalam keluhannya yang tidak akan membuat keluhan tersebut menyebar ke yang lain sehingga tanggapan mereka hanya digunakan untuk perbaikan internal?



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Nadiva Aulia Arman

Nim : 105611108220

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3 %	10 %
2	Bab 2	14 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	5 %	10 %
5	Bab 5	2 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 22 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,


Nursinah, S.Hum., M.I.P.
NBM. 964 591

diva Aulia Arman 105611108220 BAB I

ORIGINALITY REPORT

3 % SIMILARITY INDEX

2 % INTERNET SOURCES

0 % PUBLICATIONS

1 % STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1 %
2	tutukscorpio.wordpress.com Internet Source	1 %
3	www.coursehero.com Internet Source	1 %
4	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

Adiva Aulia Arman 105611108220 BAB II

ORIGINALITY REPORT

14% **LULUS** **9%**


SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	3%
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
3	core.ac.uk Internet Source	2%
4	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV Student Paper	1%
5	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	1%
6	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
7	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1%
8	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet Source	<1%
9	Submitted to Universitas Negeri Makassar	

	Student Paper	<1 %
10	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
11	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	<1 %
12	Submitted to Ildikti9-consortium5 Student Paper	<1 %
13	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
14	desaciwidey.wordpress.com Internet Source	<1 %
15	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
17	gelarpangestu.blogspot.com Internet Source	<1 %
18	docplayer.info Internet Source	<1 %
19	probolinggokota.go.id Internet Source	<1 %
20	123dok.com Internet Source	

			<1%
21	es.scribd.com Internet Source		<1%
22	jurmadiabdullah.wordpress.com Internet Source		<1%
23	lasealwin.com Internet Source		<1%
24	www.scribd.com Internet Source		<1%
Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		



The image shows a screenshot of a document with a large, semi-transparent watermark of the Universitas Muhammadiyah Makassar logo. The logo is a shield-shaped emblem with a central sunburst and crescent moon, surrounded by the text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' and 'LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN'. The watermark is centered over the table content.

diva Aulia Arman 105611108220 BAB III

ORIGINALITY REPORT

100% LULUS 8%
 SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	2%
2	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
3	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	2%
4	repository.iain-manado.ac.id Internet Source	1%
5	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	1%
6	id.123dok.com Internet Source	1%
7	repository.uhamka.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off Exclude matches < 1%

Adiva Aulia Arman, 105611108220 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES.....

1	123dok.com Internet Source	2%
2	core.ac.uk Internet Source	1%
3	desapurwosari1.blogspot.com Internet Source	1%
4	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	<1%
5	Chresty T. Tupamahu. "KONTEKSTUALISASI MISI MELALUI TRADISI PUKUL SAPU DI DESA MORELLA", Missio Ecclesiae, 2016 Publication	<1%
6	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV Student Paper	<1%
7	repository.unib.ac.id Internet Source	<1%
8	id.wikipedia.org Internet Source	<1%

9	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1%
10	library.um.ac.id Internet Source	<1%
11	ratushampo.blogspot.com Internet Source	<1%
12	www.menlh.go.id Internet Source	<1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



The logo of Universitas Muhammadiyah Makassar is a shield-shaped emblem. It features a central sunburst with a crescent moon and star, surrounded by a wreath. The text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' is written in a circular path around the top, and 'LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN' is written around the bottom. There are two stars on either side of the central emblem.

adiva Aulia Arman 105611108220 BAB V

ORIGINALITY REPORT

2%
SIMILARITY INDEX



2%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 eprints.uny.ac.id
Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



RIWAYAT HIDUP



Nadiva Aulia Arman, lahir di Kajang, pada hari Minggu tanggal 20 April 2003. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, hasil buah cinta dari Bapak Arman dan Ibu Rosmiati. Mulai memasuki jenjang Pendidikan formal di SD 104 Jannaya dan tamat pada tahun 2014, selanjutnya penulis melanjutkan pada Tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP

Negeri 20 Bulukumba Pada Tahun 2014 dan menyelesaikan studi pada tahun 2017.

Penulis kemudian melanjutkan studi keningkat Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Takalar pada tahun 2017 dan tamat pada tahun 2020. Pada jenjang

perguruan tinggi penulis tercatat sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar pada

tahun 2020. Atas ridha Allah SWT, dengan kerja keras, pengorbanan serta kesabaran

pada tahun 2024 penulis mengakhiri masa perkuliahan S1 dengan judul skripsi

“Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba”.