

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI KANTOR DESA TALAWI MUDIK
KOTA SAWAHLUNTO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk memenuhi Salah Satu syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Kependidikan*



Oleh:

**ERISMAN
2009/99002**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

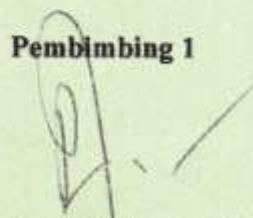
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
KANTOR DESA TALAWI MUDIK KOTA SAWAHLUNTO

Nama : Erisman
Nim : 99002
Tahun Masuk : 2009
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Februari 2015

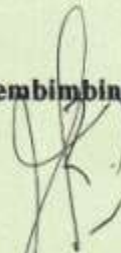
Disetujui Oleh,

Pembimbing 1



Prof. Dr. Rusdinal, M. Pd
NIP. 19630424 198811 1001

Pembimbing 2



Drs. Syahril, M. Pd
NIP. 19550203 198602 2001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang

Judul : Persepsi Masyarakatan Terhadap Pelayanan Administrasi Kantor
Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto
Nama : Erisman
NIM/BP : 99002/2009
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Februari 2015

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Prof.Dr.Rusdinal, M. Pd

Sekretaris : Drs.Syahril, M. Pd

Anggota : Prof.Dr. Nurhizrah Gistituati, M. Ed

Anggota : Dr.Hadiyanto, M. Ed

Anggota : Sulastri,S.Pd M, Pd

The image shows three handwritten signatures in black ink, each placed over a horizontal dotted line. The first signature is at the top, the second in the middle, and the third at the bottom. The signatures are stylized and cursive.



Seuntai Ucapan Persembahan Dariku.....

Allah yang maha kekal, aku tahu engkau senantiasa memberikan yang terbaik buatku. Luka dan keraguan yang aku alami pasti ada hikmahnya. Pergumulan ini mengajarkanku untuk hidup makin dekat pada - mu, untuk lebih peka terhadap suara - mu, yang membimbingku menuju terang - mu. Ajarlah aku untuk tetap setia dan bersabar. Jadikanlah kehendak - mu dan bukan kehendakku yang jadi dalam setiap bagian hidupku. Padamu Allah kuucapkan rasa syukur yang terdalam, Engkau Zat Maha Agung yang mengarahku mengarungi jalan yang penuh rintangan, Pada - mu aku meminta jadikanlah ilmu yang telah kuperoleh menjadi berkah dan modal bagiku dalam mengarungi bahtera hidup dikuperoleh menjadi berkah dan modal bagiku dalam mengarungi bahtera hidup di dunia - mu."

Ku persembahkan karya kecil ini kepada ayahanda (Suid) tercinta, Ibunda (Resna) tercinta, Kakak-kakakku (Arnis Wati, Lusni Wati, Ratna Wilis, Erman Dan Ridwan). Serta Seluruh Keluarga Besarku sebagai bentuk ungkapan atas doa, kasih sayang dan pengorbanannya. Terima kasih yang tak terkira kuucapkan untuk napas kehidupan yang telah diberikan kini nafas kehidupan itu telah menjadi segenggam harapan dan tekad untuk mengapai masa depan.

Setiap perjalanan mesti ada akhirnya.....

Setiap rintangan pasti ada jalan keluarnya....

Setiap ilmu pasti berguna dalam kehidupan.....

Perjalan panjang yang melelahkan itu telah disalui, rintangan yang menghadang juga telah pikul bersama, untuk mengantarkan saya ke gerbang masa depan. Mudah-mudahan ilmu yang telah saya percoleh dapat menjadi berkah kebahagiaan bagi kita bersama.

Kepada semua teman-temanku mahasiswa kelas sawahsunto yang terlalu banyak untuk disebutkan, terima kasih atas dukungan dan do'anya dan tak ada kata yang mampu ku ketik, hidupku bermakna karena kalian, terlalu banyak kenangan yang tak mampu kutulis. Terus semangat dalam menyelesaikan perjuangan yang tinggal selangkah lagi.....

Dalam Rahmat - mu Ya Allah aku merasa kesejukan.

Aku berteduh disana selama ini menempuhkan tangis hati karena kegelisahan yang menyesak didada tiada bisa kebendung sendiri.

Hari - hari yang ku salui telah menjadi sepenggalan hidup yang begitu berarti bagiku.

Jadikanlah ilmu yang kupercoleh ini sebagai awal masa depan yang indah dan amalan untuk bekasku di akhirat nanti.....

By : Erisman

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar – benar hasil karya saya sendiri sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai kutipan atau acuan dengan mengikuti tata cara penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yang menyatakan,



ERISMAN
NIM. 99002/2009

ABSTRAK

Judul : **Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kanor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto.**

Penulis : **Erisman**

Pembimbing : **1. Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd**
2. Drs. Syahril, M.Pd

Penelitian ini dilatar belakangi dari hasil pengamatan penulis pada kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto masih ditemukan pelayanan administrasi yang masih kurang optimal, sehingga masih ada masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diterimanya. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang Pelayanan Administrasi Kantor Desa Talawi Mudik: (1) Persepsi masyarakat terhadap *tangible* (bukti fisik) Kanor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto. (2) Persepsi masyarakat terhadap keandalan pegawai dalam melayani masyarakat Kanor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto. (3) Persepsi masyarakat terhadap ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto. (4) Persepsi masyarakat terhadap jaminan pegawai dalam melayani masyarakat Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto. (5) Persepsi masyarakat terhadap empati pegawai dalam melayani masyarakat Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah berurusan administrasi ke Kantor Desa Talawi Mudik Sawahlunto selama tahun 2013 sebanyak 622 orang. Besar sampel ditentukan berdasarkan rumus Slavin dan diperoleh sebanyak 86 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Instrumen penelitian ini adalah angket model Skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis dengan teknik persentase dan rata-rata.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa : (1) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto dilihat dari bukti fisik sudah baik dengan skor rata-rata 4,35. (2) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto dilihat dari keandalan sudah baik dengan skor rata-rata 4,09. (3) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto dilihat dari daya tanggap sudah baik dengan skor rata-rata 4,13. (4) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto dilihat dari jaminan sudah cukup baik dengan skor rata-rata 3,91. (5) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto dilihat dari empati sudah baik dengan skor rata-rata 4,15. (6) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto secara umum sudah baik dengan skor rata-rata 4,12

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto”** . Shalawat dan salam juga penulis sampaikan kepada nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar sarjana pendidikan pada jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, fasilitas, baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Negeri Padang
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang selaku pimpinan fakultas
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan FIP Universitas Negeri Padang
4. Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd dan Drs. Syahril, M.Pd selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, bimbingan dan nasehat selama penulisan skripsi ini.
5. Dosen serta staf tata usaha Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan fasilitas dan dorongan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepala Desa Talawi Mudiak Kota Sawahlunto yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Semua pihak yang turut memberikan sumbangan pemikiran, tenaga yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga bantuan yang telah

diberikan oleh semua pihak dibalasi oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda, amin.

Penulis menyadari bahwa pada skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang menunjukkan ketidak sempurnaan penulis dengan berbagai kelemahan. Oleh sebab itu penulis membuka diri untuk menerima saran, kritikan dan masukan yang bermanfaat untuk hasil yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca dan ikut serta dalam pengembangan khasanah ilmu pengetahuan, Amin.

Padang, Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II. Tinjauan Pustaka.....	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Hakekat Persepsi	10
2. Hakekat Pelayanan.....	11
B. Kerangka Konseptual.....	25
BAB III. Metodologi Penelitian.....	26
A. Jenis Penelitian	27
B. Defenisi Operasional	27
C. Variabel Penelitian.....	28
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Jenis dan Sumber Data.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Instrumen Penelitian	32
H. Uji Instrumen Penelitian	32
I. Teknik Analisa Data	33

BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan	36
A. Deskripsi Data Penelitian	36
B. Pembahasan	44
BAB V. Kesimpulan dan Saran	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54
Daftar Pustaka	53
Lampiran	56

DAFTAR TABEL

1. Kualifikasi hasil Penelitian	36
2. Deskripsi data indikator Bukti Fisik	37
3. Deskripsi data indikator Keandalan	38
4. Deskripsi data indikator Daya Tanggap	40
5. Deskripsi data indikator Jaminan	41
6. Deskripsi data indikator Empati	43
7. Rekapitulasi Pesepsi Masyarakat tentang Pelayanan Administrasi	44

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual	26
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi-Kisi Uji Coba Penelitian	56
2. Angket Uji Coba Penelitian	57
3. Tabulasi Uji Coba Penelitian	63
4. Uji Reliabiliti dan Uji Validitas	64
5. Kisi-Kisi Penelitian	67
6. Angket Penelitian	68
7. Tabulasi Penelitian	73
8. Frekuensi Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi	76
9. Tingkat Capaian responden Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi	83

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada hakekatnya suatu pemerintahan berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan. Pemerintah, memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Pemerintah dan masyarakat terdapat suatu hubungan, karena ada masyarakat di sana pula pemerintah diperlukan. Hubungan ini lebih didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk. Layanan publik berfungsi mendukung jasa publik yang merupakan produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum seperti air minum,

jalan raya, listrik, telepon, dimana proses produksinya disebut pelayanan publik.

Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah pelayanan pemerintah kepada masyarakat, seperti akta, perizinan sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum. Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan bagi masyarakatnya. Pelayanan merupakan kegiatan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain.

Salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintah adalah memberikan pelayanan administrasi yang sebaiknya kepada masyarakat. Tugas pokok pemerintahan dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*). Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan kepada masyarakat. Sebagai konsumen atau masyarakat

ini sangat penting mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan perubahan kedua Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 mengamanatkan kepada Pemerintah Daerah bahwa perubahan tata pemerintahan yang semula sentralistik berubah menjadi desentralistik yang mana segala urusan pemerintahan diserahkan kepada daerah termasuk urusan pelayanan publik. Untuk mencapai kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah harus hendaknya dilakukan pelayanan yang transparansi dan akuntabilitas ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transparansi berarti warga dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik sejak dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.

Permasalahan belum optimalnya pelayanan oleh pemerintah mengurangi tingkat dukungan dan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat, disaat masyarakat menginginkan pencapaian pelayanan yang memuaskan justru pemerintah memberikan pelayanan yang kurang baik. Sehubungan dengan itu perlu adanya indikator untuk menjamin kualitas pelayanan publik dengan mengukur setiap bentuk pelayanan publik yang ada, seperti dengan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati agar

dengan indikator tersebut setiap orang yang membutuhkan pelayanan dapat merasakan kepuasan.

Seiring dengan nafas otonomi daerah, bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah harus dengan responsif, transparansi dan akuntabel agar tercapai pemerintahan yang baik. Kondisi yang demikian berlaku bagi semua lembaga pemerintahan yang ada di daerah. Termasuk Pemerintahan Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto merupakan salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan setidaknya dalam memberikan pelayanan harus respon, informasi transparansi dan akuntabel.

Permasalahan yang ada pada Kantor Desa Talawi Mundik Kota Sawahlunto adalah masih kurang respon, kurang informasi, tidak transparansi dan tidak akuntabelnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ini dapat dikatakan bahwa belum adanya keinginan pegawai Kantor Desa Talawi Mundik Kota Sawahlunto dalam melakukan peningkatan pelayanan dan akan berdampak buruk pada kualitas pelayanan yang ada.

Untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Talawi Mundik Kota Sawahlunto dalam memberikan suatu pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tergantung pada berbagai aspek yaitu bagaimana pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan. Dan dalam hal ini perlunya pegawai Kantor Desa Talawi Mundik Kota Sawahlunto memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan mendasari indikator kualitas pelayanan dengan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati serta evaluasi Undang-undang No 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik agar tercapainya kepuasan terhadap masyarakat.

Persepsi itu sendiri adalah suatu proses dimana individu dalam menginterpretasikan kesadaran yang dimilikinya supaya dapat memberikan arti bagi orang banyak. Persepsi yang dilakukan oleh masyarakat disebabkan oleh tindakan sesuai dengan pekerjaan pegawai tersebut dengan tugas dan tuntutan dari pekerjaan mereka sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan terhadap beberapa orang masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Desa Talawi Mundik Kota Sawahlunto, diketahui bahwa masih ada dari masyarakat yang mengalami atau merasakan perlakuan yang belum maksimal oleh pegawai kantor dalam pemberian pelayanan yang optimal kepada mereka. Hal ini disebabkan oleh pegawai sering bersikap serta berlaku kurang etis sebagai pelayan masyarakat seperti: tidak jujur, kurang terbuka (transparan) atas informasi pada masyarakat, kurang tanggung jawab atas kegagalan dalam melaksanakan tugas, tidak konsisten dalam pelaksanaan tugas, berlaku diskriminatif, kurang adil dalam melayani masyarakat, dan kurang memberikan ketauladanan. Masalah lain yang dihadapi oleh masyarakat dimana kenyamanan ruangan kantor Desa Talawi Mudik masih kurang, ketersediaan fasilitas penunjang seperti komputer masih belum memadai, ketepatan pegawai dalam memenuhi janji kepada masyarakat masih kurang dan keramah-tamahan pegawai dalam melayani masyarakat masih kurang.

Dari uraian diatas dapat dilihat ada beberapa permasalahan pada Kantor Desa Talawi Mundik Kota Sawahlunto, diantaranya : (1) pelayanan yang diberikan pegawai tidak selesai pada waktunya, (2) respon pegawai terhadap keluhan masyarakat masih kurang (3) akuntabilitas dan transparansi pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang

Dengan adanya permasalahan dalam peningkatan pelayanan pada Kantor Desa Talawi Mundik Kota Sawahlunto agar dapat menciptakan suatu pelayanan yang baik respons, informasi transparansi dan akuntabel serta dapat meringankan beban masyarakat dalam pengurusan jasa layanan yang diberikan oleh Kantor Desa Talawi Mundik maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “*Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto*”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, selanjutnya penulis mencoba mengidentifikasikan masalah penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Masih kurangnya keinginan aparatur Kantor Kantor Desa Talawi Mundik Kota Sawahlunto dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Masih belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Desa Talawi Mundik Kota Sawahlunto.
3. Masih kurangnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik.

4. Masih adanya pegawai yang belum melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu pada Kantor Desa Talawi Mundik Kota Sawahlunto.
5. Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto masih belum optimal.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah pada pelayanan dalam bentuk pelayanan administrasi yang ada pada Kantor Desa Mudik Talawi Kota Sawahlunto dengan mengambil secara persentase bentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang sering diterima oleh masyarakat.

D. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap *tangible* (bukti fisik) dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap keandalan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?
3. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?
4. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap jaminan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?

5. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap empati pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto yaitu

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dilihat dari *tangible* (bukti fisik) Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto.
2. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dilihat dari keandalan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto.
3. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dilihat dari ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto.
4. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dilihat dari jaminan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto.
5. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dilihat dari empati pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto.

F. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaa dari penelitian ini adalah

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dilihat dari *tangible* (bukti fisik) Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?

2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dilihat dari keandalan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?
3. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dilihat dari ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?
4. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dilihat dari jaminan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?
5. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dilihat dari empati pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto?

G. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis,

Secara teoritis manfaat hasil penelitian ini adalah untuk perkembangan konsep ilmu pengetahuan terutama dalam aspek manajemen pelayanan publik.

2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan dalam perbaikan pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto.
- b. Memberi masukan bagi peneliti lanjutan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto dilihat dari bukti fisik sudah baik dengan skor rata-rata 4,35.
2. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto dilihat dari keandalan sudah baik dengan skor rata-rata 4,09.
3. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto dilihat dari daya tanggap sudah baik dengan skor rata-rata 4,13.
4. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto dilihat dari jaminan sudah cukup baik dengan skor rata-rata 3,91.
5. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto dilihat dari empati sudah baik dengan skor rata-rata 4,15.
6. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Talawi Mudik Kota Sawahlunto secara umum sudah baik dengan skor rata-rata 4,12

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan, dapat dikemukakan saran berikut ini:

1. Diharapkan Aparatur Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas pokok kedepannya dapat lebih ditingkatkan.
2. Diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan di bidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat.
3. Lebih memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis serta keamanan dalam memberikan pelayanan.
4. Diharapkan masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan.
5. Diharapkan Pemerintah dapat lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan Administrasi Kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Didit Darmawan. 2013. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Pena Semesta
- Djokosantoso Moeljono. 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta PT Elex Komputindo
- Harbani Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta
- Jokosantoso Moeljono. 2003. *Budaya Koprorat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta. PT Elex media komputindo.
- Kurniawan, Agung. 2006. *Transformas Pelayana Publik*. Yogyakarta Pembauran.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi.
- Slameto. 2010. *Belajar & Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sinambela, Lijan Poltak dkkk. 2005. *Reforamasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta Bumi Aksara.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendidikan Praktis (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung alfabeta
- Sukardi. 2008. *Metodologi penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta Bumi Aksara.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Jakarta: PT. Indeks
- Taliziduhu Ndraha. 2003. *Kybernology Sebuah Rekontruksi Ilmu Pemerintahan* Jakarta : Rineka Cipta
- Widayatun, Tri Rusmi. 1999 *Ilmu Perilaku M.A 104*. Jakarta: CV Sagung Seto
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang petunjuk teknis traparansi dan akuntabilitas.