

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Hakikat Pemerintah dan Pemerintahan

a. Pengertian Pemerintah

Pemerintah menurut Apter adalah sebagai berikut :

“Government is the most generalized membership unit possessing (a) defined responsibilities for maintenance of the system of which it is a part and (b) a partical monopoly of coercive power”.

(Artinya, Pemerintah itu merupakan satuan anggota yang paling umum yang memiliki (a) memiliki tanggung jawab tertentu untuk mempertahankan sistem yang mencakupnya, dan (b) monopoli praktis mengenai kekuasaan paksaan).¹

Menurut Montesquieu dalam Salam, Pemerintah adalah seluruh lembaga yang biasa dikenal dengan nama *Trias Politika* baik itu Legislatif (membuat Undang-Undang), Eksekutif (melaksanakan undang-Undang), maupun Yudikatif (mengawasi pelaksanaan Undang-Undang).²

¹David Apter, *Comparative Politics* (New York : The Free Press, 1995), Hal. 84

²Dharma Setyawan Salam, *Manajemen Pemerintahan Indonesia* (Jakarta : Djambatan, 2004), Hal. 35

Kemudian Ermaya Suradinata lebih mengartikan bahwa Pemerintah menjadi dua pengertian yaitu pengertian pemerintah dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit, pemerintah adalah pelaksana pengurusan Negara oleh Eksekutif untuk memberikan pelayanan, kesejahteraan, dan keamanan. Sedangkan dalam arti luas, pemerintah adalah seluruh pengurusan Negara oleh semua lembaga pemegang semua kekuasaan Negara.³

Pandangan lain menurut Finner dalam syafiie berpendapat bahwa pemerintah harus mempunyai kegiatan yang terus-menerus (*Process*), wilayah-wilayah tempat kegiatan itu berlangsung (*State*), tugas (*the duty*), dan cara, metode serta sistem (*manner, method, and system*) dari pemerintah terhadap masyarakat.⁴

Pengertian lain menurut Taliziduhu Ndraha, pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan *civil* bagi setiap orang melalui hubungan pemerintah sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah.⁵

³Ermaya Suradinata, *Manajemen Pemerintahan Dalam Ilmu Pemerintahan* (Jakarta : PT.Vidco Data, 2002), Hal. 14

⁴Inu Kencana Syafiie, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Jatinangor : Refika Aditama, 2003), Hal. 8

⁵Taliziduhu Ndraha, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Bandung : PT. Refika Aditama, 2005), Hal. 20

b. Pengertian Pemerintahan

Pemerintahan menurut Brasz bahwa Pemerintahan adalah :

“De bestuurswetenschap waaronder her verstaat de wetenschap die zich bezighoudt met de wijze waarop de openbare dienst is ingericht en functioneert, intern en naar buiten tegenover de burgers”.

Artinya, bahwa Pemerintahan dapat diartikan tentang cara bagaimana lembaga pemerintah umum itu disusun dan difungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.⁶

Menurut Salam bahwa Pemerintahan adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melaksanakan fungsinya sebagaimana yang telah dinyatakan dalam perundang-undangan Negara.⁷

Definisi lain menurut Syafiie mengatakan bahwa secara etimologi kata Pemerintahan berasal dari kata “perintah” yang kemudian mendapat imbuhan sebagai berikut :

- 1) Mendapat awalan “pe” menjadi kata “Pemerintah”, berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengurus suatu Negara.
- 2) Mendapat akhiran “an” menjadi “pemerintahan” berarti perihal, cara, perbuatan, urusan dari yang berkuasa dan memiliki legitimasi.⁸

⁶H.A.Brasz, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Surabaya : Airlangga, 2005), Hal. 12

⁷Dharma Setyawan Salam, *Manajemen Pemerintahan Indonesia* (Jakarta : Djambatan, 2004), Hal. 37

⁸Inu Kencana Syafiie, *Ekologi Pemerintahan* (Bandung : PT.Rafika Aditama, 2003), Hal. 36

Soemendar dalam Syafiie, mengatakan bahwa pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah mesti memperhatikan ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan-pengaturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi.⁹

Pengertian lain, Ermaya Suradinata mengatakan bahwa Pemerintahan dapat dibagi dua yaitu pemerintahan dalam arti sempit dan pemerintahan dalam arti luas. Dalam arti sempit, pemerintahan adalah pelaksanaan pengurusan Negara oleh Eksekutif untuk memberikan pelayanan, kesejahteraan dan keamanan. Sedangkan dalam arti luas, pemerintahan adalah seluruh kegiatan pengurusan Negara oleh semua lembaga pemegang kekuasaan Negara.¹⁰

Pendapat lain Menurut Mac Iver mengemukakan bahwa :

“Government is the organization of men under authority..how men can be governed”.

(Maksudnya bahwa Pemerintahan itu sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan bagaimana orang itu bisa diperintah).¹¹

⁹*Ibid.*, Hal. 36

¹⁰Ermaya Suradinata, *Manajemen Pemerintahan dalam Pemerintahan* (Jakarta : PT.Vidco Data, 2002), Hal. 45

¹¹R. Mac Iver, *The Web Of Government* (New York : The Mac Millan Company Ltd, 1947)

Berdasarkan pendapat dan teori diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa Pemerintah adalah lembaga Negara yang memiliki kekuasaan dan wewenang untuk bekerja dalam rangka mencapai tujuan Negara sedangkan Pemerintahan adalah proses penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan suatu kewenangan untuk penataan, penertiban, pengamanan, dan perlindungan kepada masyarakat serta memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pencapaian tujuan Negara.

c. Pengertian Pemerintahan Desa

Menurut Tjahya Supriatna bahwa Pemerintahan Desa adalah pelaksanaan urusan Pemerintahan yang berhubungan dengan urusan otonomi desa/rumah tangga desa, urusan desentralisasi (dari daerah otonomi), dan urusan *medebewind* atau pembantuan dari pemerintah pusat maupun daerah (Propinsi,Kabupaten/Kota), sehingga wewenang Pemerintah desa sangat strategis, secara kelembagaan, kebijakan dan administratif pemerintahan dalam menjalankan urusan pemerintahan tersebut.¹²

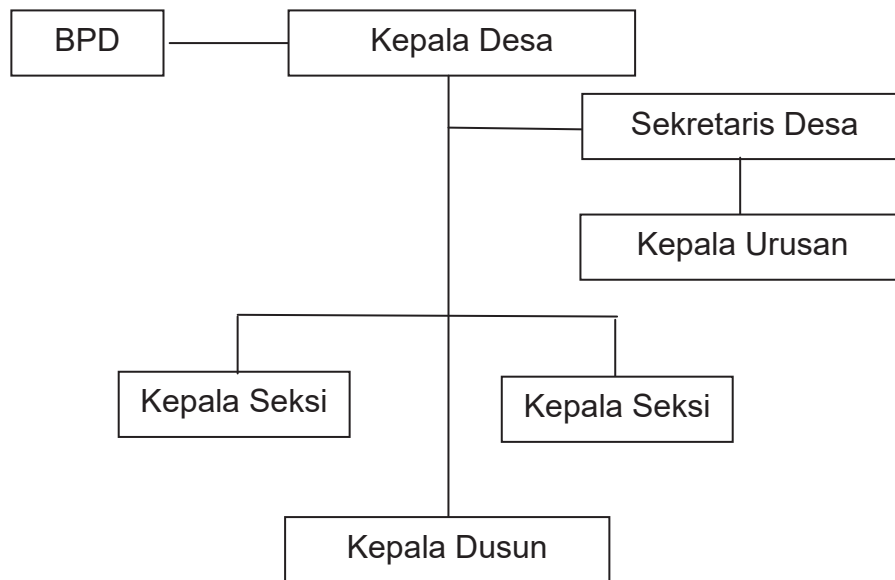
Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, dijelaskan bahwa Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia

Untuk menjalankan proses pemerintahan desa, maka didalam desa terdapat organisasi pemerintah desa sebagai pihak yang bertugas untuk menjalankan penyelenggaraan Pemerintahan desa.

Tjahya Supriatna, menyatakan bahwa unsur-unsur organisasi pemerintah desa terdiri dari :

- 1) Urusan Pimpinan yaitu Kepala Desa;
- 2) Unsur Musyawarah Desa (Badan Permusyawaratan Desa);
- 3) Unsur Sekretariat yaitu Sekretaris Desa;
- 4) Urusan Pelaksana Teknis Desa (Kepala Urusan atau sebutan lainnya);
- 5) Unsur Kewilayahan Desa (Kepala Dusun atau sebutan lainnya).¹³

Gambar Organisasi Pemerintahan Desa



(Sumber : Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa)

¹²Tjahya Supriatna, Su, *Sistem Pemerintahan Desa* (Bandung : CV.Indra Prahasta, 2010), Hal. 36

¹³ *Ibid.*, Hal. 41

Oleh karena itu, lebih dijelaskan lagi oleh Solekhan bahwa :
Sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa, pemerintah desa mempunyai tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Karena itu, kalau dilihat dari segi fungsi, maka Pemerintah desa memiliki fungsi :

- 1) Menyelenggarakan urusan rumah tangga desa;
- 2) Melaksanakan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan;
- 3) Melaksanakan pembinaan perekonomian desa;
- 4) Melaksanakan pembinaan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat;
- 5) Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- 6) Melaksanakan musyawarah penyelesaian perselisihan, dan lain sebagainya.¹⁴

2. Hakikat Etika Pelayanan Publik Perangkat Desa

a. Pengertian Etika

Menurut Kartono bahwa etika adalah penyelidikan filsafat mengenai kewajiban manusia, perilaku manusia dan tentang hal-hal yang baik dan buruk yang berhubungan dengan moral.¹⁵

¹⁴Moch.Solekhan, *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa* (Malang : Setara Press, 2012), Hal. 61

¹⁵Kartini kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan* (Jakarta : CV.Rajawali,1998), Hal. 64

Selain itu pendapat lain tentang etika di paparkan oleh Magnis Suseno bahwa kata “etika” dalam arti yang sebenarnya berarti “filsafat mengenai bidang moral”, oleh karena itu etika merupakan ilmu atau refleksi sistematis mengenai pendapat–pendapat, norma–norma, dan istilah-istilah moral. Kata etika dalam arti yang luas yaitu sebagai keseluruhan norma dan penilaian yang dipergunakan oleh masyarakat yang bersangkutan untuk mengetahui bagaimana manusia seharusnya menjalankan kehidupannya.¹⁶

Soegarda Poerbakawatja mengartikan etika sebagai filsafat nilai, pengetahuan tentang nilai-nilai, ilmu yang mempelajari soal kebaikan dan keburukan di dalam hidup manusia terutama mengenai gerak gerik pikiran dan rasa yang merupakan pertimbangan dan perasaan sampai mengenai tujuan dari bentuk perbuatan.¹⁷

Sementara itu, menurut Syafiie bahwa etika dapat diartikan sebagai suatu sikap kesediaan jiwa seseorang untuk senantiasa taat dan patuh kepada seperangkat peraturan – peraturan kesusilaan.¹⁸

Pengertian lain menurut Mufid bahwa etika lebih menitikberatkan pada baik-buruknya atau benar-tidaknya tingkah laku dan tindakan manusia serta sekaligus menyoroti kewajiban tanggungjawab manusiawi.¹⁹

¹⁶Frans Magnis Suseno, *Etika Jawa* (Jakarta : Gramedia, 1991), Hal. 5

¹⁷Soegarda Poerbakawatja, *Etika Manajemen* (Jakarta : Bumi Aksara, 2003), Hal. 9

¹⁸Inu Kencana Syafiie, *Etika Pemerintahan* (Jakarta : PT.Rineka Cipta, 2001), Hal. 3

¹⁹Muhammad Mufid, *Etika dan Filsafat Komunikasi* (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009), Hal. 178

b. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Prijono Tjiptoherijanto dan Mandala Manurung berpendapat bahwa Pelayanan Publik adalah pengelolaan pasokan barang atau jasa secara langsung ataupun tidak langsung oleh pemerintah untuk mencapai kesejahteraan sosial, dengan kata lain bahwa tujuan pelayanan publik adalah memaksimalkan kesejahteraan sosial.²⁰

Lebih dijelaskan lagi oleh Hardiyansyah bahwa fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya, oleh karenanya bahwa dalam menerapkan strategi pelaksanaannya tidak dapat hanya didasarkan pada satu aspek saja.²¹

Menurut Sampara Lukman berpendapat bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan bahwa makna pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan

²⁰ Prijono Tjiptoherijanto dan Mandala, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta : Lembaga Penelitian, 2014), Hal. 3

²¹ Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta : Gava Media, 2015), Hal. 15

kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²²

Selain itu menurut Saefullah bahwa pelayanan publik dapat dibedakan kedalam dua kelompok yaitu :

- 1) Pelayanan yang dapat diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum, pelayanan ini meliputi sarana dan prasarana, transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu tanda penduduk dan surat lainnya, dan sebagainya.²³

Kemudian dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

²²Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta : PAU FISIP UI, 2000), Hal. 6

²³Djadja Saefullah, *Reformasi Pelayanan Umum* (Dalam Jurnal Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNPAD Bandung, 1999), Hal. 8

c. Pengertian Perangkat Desa

Menurut Tjahya Supriatna bahwa Perangkat Desa merupakan unsur organisasi Pemerintahan desa dalam menjalankan tugasnya, membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya dan bertanggungjawab kepada kepala desa, karena kedudukannya selaku unsur pelaksana Pemerintah desa.²⁴

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, pasal 48 dijelaskan bahwa Perangkat Desa terdiri dari :

- 1) Sekretariat Desa;
- 2) Pelaksana Kewilayahan; dan
- 3) Pelaksana Teknis.

Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, dimuat tentang penjelasan Perangkat Desa bahwa :

- 1) Sekretariat Desa dipimpin Sekretaris Desa dibantu oleh unsur staf sekretariat yang bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
- 2) Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai satuan tugas kewilayahan.
- 3) Pelaksana teknis merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional.

²⁴Tjahya Supriatna, SU, *Sistem Pemerintahan Desa* (Bandung : CV.Indra Prahasta, 2010), Hal. 31

Pada pasal 49 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 lebih dijelaskan tentang perangkat desa, bahwa :

- (1) Perangkat Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.
- (2) Perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diangkat oleh Kepala Desa setelah dikonsultasikan dengan Camat atas nama Bupati/Walikota.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Kepala Desa.

Lebih lanjut dijelaskan pada pasal 50 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa :

- (1) Perangkat Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 diangkat dari warga Desa yang memenuhi persyaratan:
 - a. berpendidikan paling rendah sekolah menengah umum atau yang sederajat;
 - b. berusia 20 (dua puluh) tahun sampai dengan 42 (empat puluh dua) tahun;
 - c. terdaftar sebagai penduduk Desa dan bertempat tinggal di Desa paling kurang 1 (satu) tahun sebelum pendaftaran; dan
 - d. syarat lain yang ditentukan dalam Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai perangkat Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48, Pasal 49, dan Pasal 50 ayat (1) diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten/Kota berdasarkan Peraturan Pemerintah.

Kemudian pada pasal 51 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, perangkat desa dilarang :

- 1) Merugikan kepentingan umum;
- 2) Membuat keputusan yang menguntungkan diri sendiri, anggota keluarga, pihak lain, dan/atau golongan tertentu;
- 3) Menyalahgunakan wewenang, tugas, hak, dan/atau kewajibannya;
- 4) Melakukan tindakan diskriminatif terhadap warga dan/atau golongan masyarakat tertentu;
- 5) Melakukan tindakan meresahkan sekelompok masyarakat desa;
- 6) Melakukan kolusi, korupsi, nepotisme, menerima uang, barang, dan/atau jasa dari pihak lain yang dapat mempengaruhi keputusan atau tindakan yang akan dilakukannya;
- 7) Menjadi pengurus partai politik;
- 8) Menjadi anggota dan/atau pengurus organisasi terlarang;
- 9) Merangkap jabatan sebagai ketua dan/atau anggota Badan Permusyawaratan Desa, anggota Dewan Perwakilan Rakyat

Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, dan jabatan lain yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan;

- 10) Ikut serta dan/atau terlibat dalam kampanye pemilihan umum dan/atau pemilihan kepala daerah;
- 11) Melanggar sumpah/ janji jabatan; dan
- 12) Meninggalkan tugas selama 60 (enam puluh) hari kerja berturut-turut tanpa alasan yang jelas dan tidak dapat dipertanggungjawabkan.

d. Sintesa Etika Pelayanan Publik Perangkat Desa

Dari pendapat dan teori diatas, maka penulis menarik kesimpulan berdasarkan teori Magnis Suseno bahwa etika pelayanan publik perangkat desa adalah panduan yang dilakukan yang dilakukan oleh Perangkat Desa dengan berdasarkan nilai-nilai norma yang berlaku dalam menyelenggarakan pelayanan kepada publik untuk memenuhi tuntutan, harapan, dan keinginan masyarakat.

3. Hakikat Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan

a. Pengertian Kepuasan Pelayanan

Menurut Tjiptono kepuasan Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu respon pelanggan terhadap kesesuaian harapan yang dirasakannya. Kepuasan pelanggan ditandai dengan rasa senang atau sebaliknya kecewa.²⁵

Definisi lain, Engel berpendapat bahwa kepuasan Pelayanan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu jasa dan harapan-harapannya.²⁶

Keagen dalam Tjiptono Mengemukakan bahwa :

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan dengan baik, sesuai dan memuaskan, pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya ditandai dengan adanya perasaan senang, sedangkan apabila penerimaan perlakuan kurang baik dan tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, yang menyebabkan pelanggan mengeluh dan keluhan tersebut menandakan bahwa pelanggan merasa kecewa.²⁷

²⁵Fandy Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan Edisi 21* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 1998), Hal. 204

²⁶James Angel, *Perilaku Konsumen* (Jakarta : Binapura Aksara, 2004), Hal. 23

²⁷Fandy Tjiptono, *Kepuasan Dalam Pelayanan* (Jakarta : Salemba Empat, 2004), Hal. 2

Kemudian lebih dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa untuk menciptakan Kepuasan Pelayanan kepada masyarakat harus memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud adalah tolak 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.

b. Pengertian Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sedangkan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 bahwa salah satu kelompok jenis pelayanan adalah kelompok pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte

Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin mendirikan bangunan (IMB), Paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.

Pengertian lain menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 Tentang Pedoman Administrasi Desa, bahwa Administrasi Kependudukan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk dan mutasi penduduk pada buku administrasi penduduk.

Dalam Permendagri Nomor 23 Tahun 2006, pasal 3 ayat (2) bentuk Administrasi Kependudukan didesa terdiri dari :

- 1) Buku Data Induk Penduduk Desa;
- 2) Buku Data Mutasi Penduduk Desa;
- 3) Buku Data Rekapitulasi Jumlah Penduduk Akhir Bulan, dan
- 4) Buku Data Penduduk Sementara.

c. Sintesa Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan

dari pendapat dan teori diatas, maka penulis menarik kesimpulan berdasarka teori Tjiptono bahwa Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah suatu sikap dan respon yang dirasakan oleh seseorang karena kinerja pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang dirasakannya.

B. Kerangka Pemikiran

Pengaruh Etika Pelayanan Publik Perangkat Desa terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Etika pelayanan publik sangat penting dan sangat diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari perangkat Desa Padamulya sebagai pihak yang harus memberikan pelayanan terhadap kepentingan masyarakat. Dengan etika pelayanan publik diharapkan tidak terjadi diskriminasi dalam pemberian pelayanan, dan bersikap ramah dalam memberi pelayanan, sehingga masyarakat yang dilayani merasa memperoleh pelayanan yang sebaik baiknya.

Perangkat Desa Padamulya sangat diharapkan untuk mampu menerapkan konsep etika pelayanan publik dalam pelayanannya. Ketika perangkat desa mampu menjalankan pelayanannya yang sesuai dengan etika pelayanan publik, maka akan mampu menciptakan kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai tanda bahwa pelayanan yang dilakukan perangkat desa berkualitas sesuai dengan harapan.

Dengan menerapkan etika pelayanan publik dalam pelayanannya, maka ini akan mampu menciptakan pandangan serta penilaian yang baik dari masyarakat kepada Perangkat Desa Padamulya tentang kinerja yang dilaksanakan.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara etika pelayanan publik perangkat desa dengan kepuasan pelayanan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2. Pengajuan Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang dikembangkan diatas, berikut dapat diajukan Hipotesis Penelitian sebagai jawaban atau asumsi sementara terhadap masalah penelitian yang telah dirancang sebelumnya, yaitu sebagai berikut :

1. Diduga terdapat pengaruh positif Etika Pelayanan Publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan.
2. Etika Pelayanan Publik Perangkat Desa Berkontribusi Besar Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan.