

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
ATAS LAYANAN KELURAHAN  
(Studi Kasus Di Kalurahan Danusuman  
Kecamatan Serengan Kota Surakarta)**



**TESIS**

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Magister Program Studi  
Magister Manajemen Pendidikan

**Oleh :**

**AGUS BUDIYANTO  
NIM: P.1000 400 01**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2006**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah Daerah merupakan tulang punggung pemerintahan dan pembangunan daerah. Agar otonomi yang diberlakukan tersebut benar-benar membawa kesejahteraan bagi masyarakat, maka sumber daya manusia di daerah, dalam hal ini adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah harus benar-benar handal, mumpuni, cakap, trampil, dan sadar akan tanggung jawab.

Untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia yang demikian, maka perlu dipupuk sejak awal penerapan budaya kerja yang baik, disiplin pegawai, dan motivasi dari seluruh aparat yang ada, pemberdayaan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah tersebut menjadi penting, karena adanya berbagai pengaruh perubahan yang terjadi akibat reformasi.

Pengaruh perubahan tersebut menuntut organisasi baik organisasi swasta maupun pemerintah untuk mengadakan inovasi-inovasi guna menghadapi tuntutan perubahan perilaku masyarakat terhadap pelayanan khususnya pelayanan aparatur pemerintah, dengan demikian sudah seharusnya pemerintah khususnya pemerintah Desa berupaya menyusun kebijakan yang selaras dengan perubahan lingkungan.

Fenomena perubahan mendasar yang dimanifestasikan dengan lahirnya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 sebagai pengganti Undang-Undang No.

22 Tahun 1999 tentang Pemerintah daerah telah memberikan arah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan kepegawaian Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai implikasi langsung terhadap kesiapan pengembangan sumber daya manusia, dan ketersediaan sumber daya lainnya.

Perubahan tersebut membawa dampak pada perubahan budaya kerja, mau tidak mau harus mampu merubah sikap menghadapi serangkaian adaptasi harus dilakukan terhadap keberagaman (*diversitas*) yang mengacu pada perbedaaan atribut demografi seperti ras, kesukuan, gender, usia status fisik, agama, pendidikan dan lain sebagainya.

Sementara itu tuntutan kebutuhan yang semakin tinggi sebagai dampak krisis ekonomi global, beban kebutuhan hidup pegawai negeri sipil semakin tidak terpuaskan. Hal ini berakibat menurunnya motivasi pegawai dalam melaksanakan tugas. Seperti dikemukakan dalam teori motivasi yang paling dikenal adalah teori hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow, yaitu filosofis, keamanan, sosial, penghargaan, aktualisasi (Notoadmodjo, 2002: 8) dengan keterbatasan sumber-sumber yang ada pada manusia, dan pengaruh perekonomian, serta pengaruh lainnya, maka kebutuhan-kebutuhan tersebut semakin sulit untuk terpenuhi, yang akhirnya akan membawa dampak negatif terhadap kinerja Pegawai.

Kantor Kelurahan Danusuman, merupakan bagian dari Pemerintah Daerah yang terdekat dengan masyarakat berupaya meningkatkan disiplin kerja, motivasi pegawai dan merubah budaya kerja yang telah ada dengan harapan agar hal tersebut dapat merubah perilaku masyarakat untuk

memanfaatkan aparatur Kelurahan sebagai tempat pelayanan umum khususnya yang berkaitan dengan administrasi Desa.

Kesiapan pegawai kantor kelurahan inilah yang menjadi permasalahan, motivasi pegawai untuk berkerja dari pola lama menuju pola baru haruslah dilakukan, demikian halnya budaya kerja yang ada di lingkungan kantor Kelurahan Danusuman perlu pula diperbaiki, budaya kerja lama perlu diadakan perubahan-perubahan seperlunya sehingga kantor Kelurahan benar-benar diharapkan dapat dipergunakan oleh masyarakat sebagai tempat pelayanan umum.

Dari uraian di atas, maka dalam penelitian ini akan diteliti ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN KELURAHAN (Studi Kasus Di Kelurahan Danusuman Kecamatan Serengan Kota Surakarta)

## **B. Perumusan Masalah**

Pada dasarnya perumusan masalah dimaksudkan untuk membatasi masalah yang akan dibahas, sehingga dapat tersusun secara sistematis. Pembatasan ini dimaksud pula untuk menetapkan terlebih dahulu segala sesuatu yang diperlukan untuk memecahkannya.

Dengan mengacu pada latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendiskripsikan kepuasan masyarakat atas layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk(KTP), Layanan Umum, Respon, tanggung jawab,

pemberian rasa aman yang diberikan oleh petugas kantor kalurahan Danusuman

2. Menganalisis hubungan antara tingkat pendidikan dan *income* masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh petugas Kantor Kalurahan Danusuman.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Petugas Kantor Kalurahan Danusuman
2. Untuk mengetahui hubungan antara Tingkat Pendapatan/*Income* dan Tingkat Pendidikan terhadap layanan yang diberikan oleh Petugas Kantor Kalurahan Danusuman

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai pengaruh Budaya kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi kerja terhadap Perilaku Masyarakat dalam memilih kantor kelurahan Danusuman Kecamatan Serengan sebagai tempat pelayanan ini memberikan beberapa manfaat yaitu :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran guna pengembangan ilmu manajemen pada umumnya dan Pemerintah daerah Propinsi Jawa Tengah pada khususnya yang berkaitan langsung dengan perilaku masyarakat Kelurahan Danusuman, Kecamatan Serengan, Kota Surakarta

2. Memberikan masukan kepada para pelaksana pemerintah daerah khususnya kantor Kelurahan Danusuman Kecamatan Serengan, dalam merubah budaya kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja
3. Memberikan sumbangan pemikiran kepada para pelaksana pemerintah daerah Propinsi Jawa Tengah dalam rangka peningkatan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan pelayanana terhadap masyarakat.

#### **E. Sistematika Penulisan**

- Bab I : Pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan
- Bab II : Tinjauan Pustaka, berisi definisi konsepsional dari budaya kerja, disiplin kerja, motivasi kerja dan Perilaku masyarakat.
- Bab III : Metodologi Penelitian, memberikan penjelasan tentang lokasi penelitian, jenis data, dan sumber data, Teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, Hipotesa, variabel penelitian, definisi operasional variabel, instrument penelitian, serta analisa data
- Bab IV : Hasil penelitian dan pembahasan, menyajikan beberapa data temuan dalam penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian
- Bab V : Penutup, berisi simpulan penelitian dan saran