

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayan publik menarik untuk di cermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga Negara atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatan adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharap adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dari pelayanan yang berbentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan yang lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami oleh negara-negara maju pada awalnya tahun 1990an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Peningkatan pelayanan publik mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpanan dalam pelayanan publik melalui gerakan maupun tuntutan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didalam media cetak maupun elektronik. Apabila adanya persaingan terutama untuk pelayanan publik yang disediakan swasta harus berlomba-lomba memberi pelayanan publik yang terbaik.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tabel di bawah ini merupakan pola pelayanan masyarakat Dikantor Desa Koto Masjid Kecamatan XIII Koto Kampar.

No	Jenis	Kegiatan
1.	Pola pelayanan teknis fungsional	Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
2.	Pola pelayanan satu pintu	Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintahan berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
3.	Pola pelayanan satu atap	Adalah pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai wewenangan masing-masing.
4.	Pola pelayanan terpusat	Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
5.	Pola pelayanan Elektronik	Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatis dan otomatisasi pemerian layanan yang bersifat on- line .

Sumber : Kantor desa koto masjid kecamatan XIII koto Kampar.

Didalam pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu pemerintah sesuai dengan tugas masing-masing atau fungsi kewenangannya. Supaya masyarakat mudah mengurus permasalahannya, dan masyarakat merasa puas dalam pelayanan tersebut.

pelayanan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Ukuran dari keberhasilan dalam pelayanan :

1. Tercapai pelayanann

Didalam pelayanan publik memberikan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat supaya masyarakat merasa puas dalam memberikan pelayanan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan, Maka tercapainya pelayanan tersebut.

2. Masyarakat merasa puas dalam pelayanan

Didalam pelayanan publik memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian untuk masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan .



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Sopan dan ramah melayani tamu

Dalam melayani masyarakat sopan santun adalah salah satu bentuk tingkah laku yang baik dan halus serta diiringi sikap menghormati orang lain, menurut adat istiadat yang baik ketika berkomunikasi dan bergaul yang bisa ditunjukkan kepada siapapun dan dimanapun. Jadi didalam melayani masyarakat harus sopan dan ramah, supaya didalam pelayanan masyarakat merasa nyaman didalam berkomunikasi sehingga masyarakat didalam pelayanan merasa puas.

4. Melayani dalam urusan Desa Koto Mesjid XIII Koto Kampar

Dalam melayani setiap urusan Masyarakat Dikantor Desa Koto Mesjid XIII Koto Kampar setiap pegawai menangani urusan masyarakat dengan baik dan diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Supaya masyarakat merasa puas dalam pelayanan tersebut.

5. Meningkatkan pelayanann masyarakat dengan motto 3 S (salam, senyum, sapa)

Didalam pelayanan masyarakat kita harus salam, senyum, sapa supaya disaat melayani masyarakat, masyarakat merasa nyaman karena ketika kita melakukan salam, senyum, sapa ketika kita melayani urusan masyarakat secara tidak sadar hal tersebut mampu memberikan kedamaian dihati keduanya.

Tentang tugas pelayanan publik adalah dapat diartikan melayani kepentingan masyarakat umum dalam sebuah negara. Proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat supaya dalam pelayanan masyarakat merasa puas.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sala satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan ditingkat desa adalah setiap aparatnya semakin mampu memberikan pelayanan dan mampu membawa kondisi masyarakat kearah lebih baik.

Sasaran kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan pemerintah dalam memberikan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Permintaan pelayanan kepada masyarakat akan selalu meningkat baik kualitas maupun kuantitas seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah. Guna memenuhi tuntutan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat disatu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan di sisi lain.

Didalam proses pelayan seperti mengurus surat desa itu ada prosesnya seperti datang langsung kekantordesa koto mesjid XIII koto kampar, langsung datangi bagian umum dan serahkan kepada staf yang telah ditentukan, didalam mengurus surat tersebut ada prosesnya seperti dibikin surat deposisi setelah itu masukkan keruang pimpinan setelah itu siap ditanda tangani atau diperiksa sama pimpinan, setelah itu diturunkan oleh pimpinan apa tidak lanjutnya keumum atau kebagian umum lagi, setelah itu baru bagian umum mendistribusikan surat tersebut kemana yang akan ditujuh sama pemimpin.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terkadang terdapat masalah dalam pelayanan mengurus permasalahan masyarakat seperti keterlambatan dalam surat menyurat desa.terlalu lama dalam mengurus surat tertentu, Itu karna tergantung dalam bagian-bagian tugas masing-masing, karna terlambatnya tanda tangan karna disebabkan yang berwajib mentanda tangani surat tersebut ada urusan keluar kota dan lainnya

Dalam melayani masyarakat setiap keluhan atau keperluan masyarakat ditangani oleh setiap pegawai-pegawai, dalam keluhan masyarakat pasti berbeda-beda karna itu pegawai mempunyai tugas masing-masing seperti :

- a. Sub bidang keuangan dan asset desa.
- b. Sub bidang kelembagaan masyarakat dan adat.
- c. Sub bidang pegurusan perangkat desa
- d. Sub bidang pengurusan tentang bumdes
- e. Sub bidang pastisipasi dan swadaya masyarakat, dan yang lainnya.

Setiap masyarakat akan datang kepada pegawai yang menangani keluhannya. Dan pegawai akan bertanggung jawab sepenuhnya sehingga setiap masyarakat akan merasa puas dalam pelayanan tersebut, apabila masyarakat tersebut tidak puas dengan pelayanan tersebut maka masyarakat mendatangi pegawai yang mengurus permasalahannya dengan baik, kemudian masyarakat dan pegawai memperbaiki kesalahan tersebut dengan baik, pegawai dan masyarakat kerja sama supaya didalam tugas tersebut akan tercapai kepuasan masyarakat.

Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah memberikan penghargaan-penghargaan pada tiap unit pelayanan yang dianggap telah memberikan pelayanan yang terbaik sistem dan prosedur



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan peningkatan perilaku staf dan pimpinan instansi dalam menyediakan pelayanan dan evaluasi kepuasan masyarakat.

Untuk tujuan yang sama, banyak negara melakukan reformasi manajemen pemerintah dengan mendorong tanggungjawab pembuatan keputusan dari bawahan, meningkatkan penggunaan sektor privat untuk memberikan pelayanan publik dalam konsentrasi yang lebih besar pada

Tampak jelas pelayanan Desa Koto Masjid XIII Koto Kampar melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Strategi Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Di Kantor Desa Koto Masjid Kecamatan XIII Koto Kampar.**

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam laporan ini adalah “Bagaimana Strategi Meningkatkan Kepuasan Tentang Pelayanan Di Kantor Desa Koto Masjid Kecamatan XIII Koto Kampar ?

1.3. Tujuan Dan Manfaat

1. Tujuan

Tujuan laporan ini adalah untuk mengetahui Strategi Meningkatkan Kepuasan Tentang Pelayanan Di Kantor Desa Koto Masjid Kecamatan XIII Koto Kampar.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat

Manfaat dari penulisan ini dibagi menjadi dua bagian utama oleh penulis sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Diharapkan penulisan ini dapat menambah pengetahuan yang dapat digunakan sebagai acuan pada penelitian yang sejenis, serta memberikan informasi dan masukan pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat.

2) Manfaatpraktis

a) Bagi Penulis

Untuk menambah, mengembangkan pengetahuan dalam bidang penataan Pelayanan, serta untuk mengetahui lebih jelas mengenai kegiatan perkantoran yang sebenarnya.

b) Bagi Instansi

Dapat digunakan sebagai bahan masukan yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menambah kemajuan kantor.

c) Bagi Akademik

Untuk menambah informasi,data bagi Fakultas, khususnya perpustakaan sebagai referensi mahasiswa yang memerlukan dan sebagai bahan kajian dalam penelitian selanjutnya.

1.4. Metode Penulisan Laporan

1. Lokasi

Lokasi di Kantor Desa Koto Masjid Kecamatan XIII Koto Kampar Jl. Poros Desa DSN III KP.Baru, RT/RW : 013/006.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Jenis Dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari lapangan yang dilakukan dengan wawancara.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari pihak perusahaan yaitu meliputi organisasi perusahaan dan sejarah singkat perusahaan.

3. Metode Pengumpulan Data

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara:

a) Wawancara

Merupakan metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab swcara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan, guna mendapatkan data dan keterangan yang menunjang.

b) Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung objek yang teliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi.

4. Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan adalah data primer, data sekunder yaitu memaparkan atau menggambarkan suatu keadaan fenomena yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan kemudian menganalisa data tersebut berdasarkan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam laporan ini dibagi menjadi IV

Bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode laporan serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum kantor koto masjid kecamatan XIII koto Kampar yang terdiri darisejarah singkat perusahaan, aktivitas dan struktur organisasi perusahaan.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini membahas mengenai strategi, tentang pelayanan.

BAB IV PENUTUP

Merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penulis sebagai hasil laporan sehubungan dengan masalah yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya.