



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PERANGKAT DESA PAGANDON KECAMATAN KADIPATEN
KABUPATEN MAJALENGKA**

Oleh :
Dr. H. DIDING BAJURI, M.Si

ABSTRAK

Rendahnya kualitas pelayanan publik Perangkat Desa tidak hanya dirasakan oleh masyarakat desa di daerah saja, hampir semua masyarakat yang ada di wilayah Kabupten Majalengka menapsirkan sama “Bahwa kualitas pelayanan Perangkat Desa belum optimal”. Desa Pagandon sebagai desa transisi, tentu harus banyak yang diperbaiki terutama kinerja Perangkat Desa itu sendiri. Terlebih lagi dengan peresmian Undang-Undang no 06 tahun 2014 maka Perangkat Desa harus sudah siap menerima kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi dan memaksa aparatur desa untuk lebih produktif.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:23) menyatakan bahwa data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (skoring).

Sumber pengumpulan data yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: 1) Data Primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber data. Dalam penelitian ini media pengumpulan datanya dengan menggunakan pedoman wawancara yang ditanyakan kepada masyarakat di Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka. 2) Data Sekunder merupakan data yang dapat menunjang data primer. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber dari buku-buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu.

Berdasarkan pada hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan penyusun terhadap 46 responden, tanggapan mengenai kualitas pelayanan public paling tinggi terletak pada indikator perhatian Perangkat Desa sebagai berikut: responden yang menjawab puas sebanyak 44 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 95,65%, sementara tanggapan paling rendah terletak pada indikator penanganan keluhan warga sebagai berikut: responden yang menjawab puas sebanyak 26 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 56,52%. Akan tetapi secara keseluruhan kualitas pelayanan publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten sangat memuaskan dengan rata-rata responden yang menyatakan puas sebanyak 70,47% menyatakan puas dan sisanya 29,53% menyatakan tidak puas.

Berdasarkan pada hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan penyusun terhadap 46 responden diperoleh data yang signifikan, akan tetapi masih ada yang menyatakan belum puas. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu sebagai berikut: 1) Struktur Organisasi Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten; 2) Kemampuan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten; 3) Sistem Pelayanan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan UU No 15 Tahun

2014 tentang pelaksana pelayanan publik pada pasal 1 ayat 1-3, dengan landasan pemikiran hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur



dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan selama tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan ini.

Terbitnya Undang-Undang ini berakibat langsung terhadap penataan aktivitas pemerintahan. Terdapatnya penegasan hak otonomi yang luas di daerah mengharuskan pemerintah daerah menata kembali seluruh format organisasi pemerintahan dan aktivitasnya termasuk didalamnya aktivitas layanan terhadap masyarakat.

Pelaksanaan otonomi daerah, secara empiris juga membawa perubahan dan inovasi dari sistem penyelenggaraan pemerintahan desa yang merupakan ujung tombak pemerintahan yang berfungsi sebagai pengayom, pembina, pelayan, penggerak partisipasi masyarakat dan sub-sistem dalam system penyelenggaraan pemerintahan nasional, sehingga kelurahan memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya berdasarkan adat istiadat setempat. Oleh sebab itu hal terpenting dari otonomi desa sebagai daerah otonom adalah layanan terhadap masyarakat desa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atau kepentingan umum. Hal itu merupakan hak dari masyarakat desa yang memiliki keabsahan untuk dipenuhi sebagaimana yang dikehendaki dan merupakan kewajiban yang harus dilakukan Pemerintah Desa agar bisa memperjuangkan kepentingan umum dengan efektif, efisien dan transparan (Sekretariat Jendral Depnagri, 2001:4).

Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 22D ayat (3) mengamanatkan bahwa pemerintah

daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi daerah. Hal tersebut diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat daerah melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Widodo (2001:121) mempunyai anggapan bahwa kinerja Perangkat Desa dalam hal pelayanan publik masih relatif rendah dan belum sepenuhnya bisa memenuhi harapan dan pilihan publik, ketika melaksanakan tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab, terutama dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat. Melihat pentingnya peranan Perangkat Desa tersebut, secara tidak langsung lancar atau tidaknya pembangunan di dalam negeri ini ditentukan oleh bagaimana Perangkat Desa tersebut menjalankan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawabnya.

Pembangunan di dalam masyarakat desa dapat dilaksanakan dibawah pimpinan Perangkat Desa. Perangkat Desa merupakan unsur yang harus ada dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 ayat 1 Tahun 2014 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.

Pada prinsipnya setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan kliennya atau masyarakat yang ada di bawahnya, akan tetapi kenyataan tidak demikian, untuk memperbaiki mutu pelayanan publik salah satu caranya adalah membenahi apa yang menjadi keluhan dari masyarakat. Banyak dari individu-individu dalam organisasi pemerintah yang salah menafsirkan dimana keluhan dari masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan adalah suatu peluang untuk memperbaiki keadaan dari yang kurang sempurna menjadi sempurna (Ma'arif, 2005:4).

Rendahnya kualitas pelayanan publik Perangkat Desa tidak hanya dirasakan oleh masyarakat desa di daerah saja, hampir semua masyarakat yang ada di wilayah Kabuapten Majalengka menapsirkan sama "Bahwa kualitas pelayanan Perangkat Desa belum optimal". Desa Pagandon sebagai desa transisi, tentu harus banyak yang diperbaiki terutama kinerja Perangkat Desa itu sendiri. Terlebih lagi dengan peresmian Undang-Undang no 06 tahun 2014 maka Perangkat Desa harus sudah siap menerima kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi dan memaksa aparatur desa untuk lebih produktif.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional, sehingga yang sekarang

menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata.

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah khususnya Perangkat Desa berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan *akuntabel* akan mengangkat citra positif Perangkat Desa di mata warga masyarakatnya.

Menurut Tjokrowinoto (2001:11), relevansi pemuasan masyarakat atas pelayanan yang disediakan, perilaku Perangkat Desa perlu diperhitungkan kompetensinya dengan mengacu pada dua hal yaitu: *pertama*, pemerintah harus memberikan pelayanan publik dengan adil, menuntut kemampuan untuk memahami keadaan masyarakat, mengartikulasikan aspirasi dari kebutuhan masyarakat, lalu merumuskan dalam suatu kebijakan kemudian di implementasikan; *kedua*, pemerintah harus mempunyai kompetensi untuk memberdayakan masyarakat sipil agar, dinamika interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dapat mengalami perubahan menjadi hubungan horisontal.

Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empiris pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan



pembangunan masyarakat. Pada sisi lain, merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan. Oleh Supriatna (2000 : 139) mengemukakan bahwa : “Isu peningkatan mutu pelayanan publik merupakan isu hangat dalam era pembangunan dewasa ini”.

Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan, hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Thoha (1998 : 114) : ”Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintah itu dilihat seberapa jauh pelayanan publiknya itu sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat”.

Realitas faktual yang berbeda dapat kita lihat, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan di Desa yaitu: masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa, kesenjangan terjadi dari segi waktu maupun tuntutan-tuntutan komplain lainnya yang diajukan oleh pemohon untuk Pemerintah Desa. Misalnya Pelayanan Kartu Penduduk (KTP) yang dirasakan sangat memakan waktu yang lama, pelayanan akta jual beli tanah yang dirasakan sangat berbelit-belit dan biayanya sangat mahal. Menurut Hardijanto (2002 : 89) bahwa: Perlu diakui kinerja birokrasi pemerintahan Indonesia memang belum optimal. Hal ini antara lain disebabkan oleh ukuran birokrasi relatif besar, susunan organisasi pemerintahan yang belum sepenuhnya mengacu kepada kebutuhan, pembagian tugas antar instansi/unit yang kurang jelas, aparat

yang kurang profesional, prosedur standar yang belum tersedia secara baku serta system pengawasan yang masih belum efektif.

Gambaran mengenai fenomena di atas, memperlihatkan adanya suatu kondisi Desa yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah organisasi modern yang semestinya memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan dapat secara efektif berperan sebagai organisasi terdepan, karena adanya respons resistensi.

Tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis (Suwandi, 2002:4). Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada daerah kabupaten atau kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik.

Bertolak dari kerangka pemikiran tersebut diatas, menarik untuk dicermati keberadaan Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan, dimana desa itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani



maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sebagai desa transisi, pemerintah Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka melalui kepala desa harus berupaya meningkatkan kinerja aparatur, terutama dalam hal pelayanan publiknya. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang utama dalam menjalankan roda pemerintahan khususnya di tingkat desa. Segala bentuk aspek pelayanan publik semuanya berpangkal di ruang lingkup paling dasar yaitu berada di desa. Desa sebagai pemerintahan dasar di negeri ini sudah sewajarnya jika aparatur desa memperhatikan mengenai pelayanan publik.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan bagian dari penyusunan karya ilmiah yang merupakan suatu pernyataan ringkas dan jelas tentang sesuatu yang akan diteliti secara operasional dan spesifik. Dari latar belakang masalah di atas, maka berikut rumusan masalahnya:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka

Tujuan

Suatu kegiatan hendaknya mempunyai tujuan yang pasti, dalam hal ini, tujuan merupakan titik tolak untuk mengarahkan penelitian, sehingga penelitian berjalan dan tersusun secara

sistematis sesuai dengan ketentuan yang telah direncanakan.

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka penyusun mengadakan penelitian dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka.

TINJAUAN PUSTAKA

Hakikat dan Pengertian Desa

Desa dibentuk atas prakarsa masyarakat dengan memerhatikan asal usul desa dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Pembentukan desa dapat berupa penggabungan beberapa desa, atau bagian desa yang bersandingan, atau pemekaran dari satu desa menjadi dua desa atau lebih, atau pembentukan desa di luar desa yang telah ada. Desa dapat diubah atau disesuaikan statusnya menjadi kelurahan berdasarkan prakarsa pemerintah desa bersama BPD dengan memerhatikan saran dan pendapat masyarakat setempat.

Wilayah desa dapat dibagi atas dusun yang merupakan bagian wilayah kerja pemerintahan desa dan ditetapkan dengan peraturan desa. Desa bukanlah bawahan kecamatan, karena kecamatan merupakan bagian dari perangkat daerah kabupaten atau kota, dan desa bukan merupakan bagian dari perangkat daerah. Pemerintahan desa terdiri atas pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa.



Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa.

Menurut UU No. 6 Tahun 2014 “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”.

Pengertian desa di atas sejalan dengan pendapat R.H. Unang Soenardjo “Desa adalah suatu kesatuan masyarakat berdasarkan adat dan hukum adat yang menetap dalam suatu wilayah yang tertentu batas-batasnya: memiliki ikatan lahir dan batin yang sangat kuat, baik karena seketurunan maupun karena sama-sama memiliki kepentingan politik, ekonomi, sosial dan keamanan: memiliki susunan pengurus yang dipilih bersama; memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dan berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri”.

Kewenangan desa menurut Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 1 Ayat 2 di antaranya adalah Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Khusus berhubungan dengan urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul desa antara lain menetapkan peraturan desa, memilih pimpinan pemerintahan desa, memiliki kekayaan sendiri, menggali dan menetapkan sumber-sumber pendapatan desa, menyelenggarakan gotong royong, dan lain-lain.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan desa yang menjadi kewenangan desa didanai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APB Desa), bantuan pemerintah, dan bantuan pemerintah daerah. Penyelenggaraan urusan pemerintah daerah yang diselenggarakan oleh pemerintah desa didanai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Kepala desa bersama BPD menetapkan APB Desa setiap tahun dengan peraturan desa kewenangan desa adalah:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul desa.
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa, yakni urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.
3. Tugas pembantuan dari Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten atau Kota.

Hak, Wewenang, dan Kewajiban Aparatur Desa

Desa memiliki pemerintahan sendiri. Pemerintahan Desa terdiri atas Pemerintah Desa (yang meliputi Kepala Desa dan Perangkat Desa) dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Sebagaimana telah di jelaskan dalam UU no 6 tahun 2014 pasal 1 ayat 2 yang berbunyi bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat



setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Susunan organisasi pemerintahan di setiap desa tidak tentu sama. Hal ini karena bergantung dari kebutuhan dan keadaan desa masing-masing. Desa memiliki pemerintahan sendiri. Seperti yang sudah dijelaskan di depan bahwa pemerintahan desa terdiri atas pemerintah desa (yang meliputi kepala desa dan perangkat desa) dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Lebih lanjut penyusun jelaskan hak, wewenang dan kewajiban aparatur desa sebagai berikut:

Kepala Desa

Hak, wewenang, dan kewajiban kepala desa dibagi dua jenis golongan besar yaitu hak, wewenang, dan kewajiban kepala desa di bidang penyelenggaraan rumah tangga desa dan hak, wewenang, dan kewajiban kepala desa di bidang tugas pembantuan.

Hak, wewenang, dan kewajiban kepala desa di bidang penyelenggaraan rumah tangga desa meliputi yaitu:

Bidang pemerintahan

- 1) Menetapkan keputusan desa bersama LMD.
- 2) Menetapkan keputusan kepala desa.
- 3) Membina LMD.
- 4) Melaksanakan Anggaran Penerimaan dan Pengeluaran Keuangan Desa (APPKD).
- 5) Mengusulkan calon sekretaris desa.
- 6) Mengusulkan calon kepala urusan.
- 7) Membina perangkat desa.

- 8) Menyelenggarakan rapat-rapat desa.
- 9) Mengendalikan jumlah penduduk desa.
- 10) Melayani tamu desa (pemerintah dan masyarakat).
- 11) Membina RT dan RK.
- 12) Bertanggung jawab terhadap LMD.
- 13) Mendata kekayaan desa.
- 14) Mengawasi pertanahan desa (perkuburan, mutasi).
- 15) Berkonsultasi dengan bidangnya mengenai hal-hal teknis yang menyangkut pembangunan dan pengembangan desa.

Bidang pembangunan

1. Memelihara pekerjaan umum desa, misalnya:
2. Peningkatan tahap desa.
3. Pembinaan rumah jompo dan yatim piatu.
4. Membina partisipasi pembangunan LMD.
5. Membina kerukunan beragama.
6. Peningkatan kecerdasan warga desa.
7. Membina pengembangan berbagai kegiatan.
8. Membina potensi ekonomi desa.
9. Membina perkoperasian.
10. Memonitor perkembangan harga.
11. Menjaga kelancaran hasil produksi.
12. Memanfaatkan sumber daya alam.
13. Melestarikan lingkungan hidup serasi.
14. Meningkatkan keterampilan warga desa, misalnya:
15. Menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.



Hak, wewenang, dan kewajiban kepala desa di bidang tugas pembantuan meliputi yaitu:

Bidang Pembantuan Program Pemerintah Pusat

1. Pelaksanaan KB.
2. Pelaksanaan Bimas.
3. Pelaksanaan inpres SD dan madrasah.
4. Pelaksanaan kesehatan.
5. Pelaksanaan santunan fakir miskin.
6. Pelaksanaan koperasi.
7. Pelaksanaan Koran Masuk Desa.
8. Pelaksanaan penghijauan.
9. Pelaksanaan Inpres bantuan desa.
10. Pelaksanaan bantuan presiden.
11. Pelaksanaan MTQ.
12. Pelaksanaan wajib belajar.
13. Pelaksanaan transmigrasi.
14. Pelaksanaan padat karya.
15. Pelaksanaan pembinaan generasi muda.
16. Pelaksanaan pembinaan peranan wanita.
17. Pelaksanaan permukiman kembali.

Membina persatuan, kesatuan, dan kerukunan bangsa, misalnya kerukunan umat beragama, meliputi:

- 1) Umat beragama dengan pemerintah.
- 2) Antar umat beragama (Islam, Kristen, Budha, Hindu).
- 3) Sesama umat beragama dalam satu aqidah.

Untuk memperlancar jalannya pemerintahan desa dalam setiap desa dibentuklah dusun yang dikepalai oleh kepala dusun sesuai dengan pedoman yang ditetapkan Menteri Dalam Negeri. Jadi, kepala dusun adalah unsur pelaksana

tugas kepala desa dengan wilayah kerja tertentu. Sedangkan dalam wilayah kelurahan dibentuk lingkungan yang dikepalai oleh kepala lingkungan sebagai unsur pelaksana tugas kepala kelurahan (lurah) dengan wilayah kerja tertentu pula.

Sekretaris Desa

Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa di bidang pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh masyarakat atau warga desa. Pada umumnya, tugas sekretaris desa adalah menulis surat dan mengatur dan menyimpan dokumen penting dari surat yang dikeluarkan oleh kelurahan dan surat yang diterima kelurahan atas persetujuan kepala desa.

Sekretaris desa selalu menggantikan posisi kepala desa secara sementara apabila kepala desa sedang ada tugas keluar kota atau tuntutan yang lain yang mengharuskan kepala desa tidak berada di tempat (kelurahan), sehingga kapan saja warga desa membutuhkan surat atau keterangan apapun dari desa atau kelurahan setempat, bisa secara langsung ditangani oleh sekretaris desa.

Bendahara desa

Bendahara desa diarahkan pada upaya mewujudkan pengelolaan keuangan desa yang tertib dan dapat dipertanggungjawabkan serta mengacu pada Pedoman Administrasi Keuangan Desa. Tugas dan wewenang bendahara desa yaitu:

1. Memimpin dan menyelenggarakan kegiatan pengelolaan keuangan desa yang



- meliputi penerimaan, pengeluaran dan pembukuan.
2. Mengeluarkan uang atas persetujuan Kepala Desa.
 3. Membagi tugas diantara wakil bendahara dan anggota pengurus bendahara lainnya.
 4. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh wakil bendahara.
 5. Memberikan saran dan pertimbangan yang dipandang perlu kepada ketua/ wakil ketua baik diminta maupun tidak diminta.
 6. Menyiapkan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran yang sah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk diverifikasi satu kali dalam satu tahun atau sewaktu-waktu diperlukan.

Badan Permusyawaratan Desa (BPD)

Badan Permusyawaratan Desa (BPD) merupakan lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Anggota BPD adalah wakil dari penduduk desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah. BPD mempunyai tugas dan wewenang yaitu:

1. Membahas rancangan Peraturan Desa bersama Kepala Desa.
2. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan Desa dan Peraturan Kepala Desa.
3. Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian Kepala Desa.
4. Membentuk panitia pemilihan Kepala Desa.
5. Menggali, menampung, menghimpun, merumuskan dan menyalurkan aspirasi masyarakat.

6. Member persetujuan pemberhentian atau pemberhentian sementara perangkat desa.
7. Menyusun tata tertib BPD.

BPD juga mempunyai hak sebagai berikut:

1. Meminta keterangan kepada Pemerintah Desa.
2. Mengajukan rancangan Peraturan Desa.
3. Mengajukan pertanyaan.
4. Menyampaikan usul dan pendapat.
5. Memilih dan dipilih.
6. Memperoleh tunjangan.

Hakikat dan Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Dalam membangun tata pemerintahan yang baik di tingkat desa, Perangkat Desa menjadi aktor penting. Dengan semakin meningkatnya tuntutan dan kesadaran masyarakat menjadi tantangan tersendiri bagi perangkat desa. Selaku pelayan dan abdi masyarakat yang berada pada ujung yang paling depan, ia dituntut untuk tanggap, cepat, dan tepat dalam melayani kebutuhan masyarakat. Untuk dapat melaksanakan hal tersebut di atas Perangkat Desa harus memiliki integritas, pemahaman dan kemampuan yang memadai untuk hal-hal berikut ini:

1. Tugas pokok dan fungsinya perangkat desa
2. Pelayanan publik.
3. Pengadministrasian pemerintahan desa .

Konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang



berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”(Tjiptono, 2004:51).

Pelayanan publik atau umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.(Tjiptono,2004:6). Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha, yaitu “Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik.”(Ndraha, 2000:58).

Beberapa pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil.

Pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan

adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah, (1999:7-8), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

1. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan.
2. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan.
3. *Infrastructur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi.
4. *Social and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan.
5. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Kemudian menurut Ndraha, pelayanan publik terdiri dari layanan publik, jasa publik maupun layanan sipil. Lebih lanjut ia menjelaskan perbedaan antara layanan publik dengan layanan sipil, sebagai berikut: “Layanan sipil (*civil service*) berbeda dengan layanan publik (*public service*). Layanan sipil tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara), dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan layanan publik dijual beli, di bawah kontrol legislatif”. (Ndraha, 2000:56).

Setelah mempelajari berbagai pembagian jenis-jenis pelayanan umum (*Public service*), Saefullah menyimpulkan bahwa pada dasarnya secara garis besar pelayanan umum yang diberikan oleh



pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi 2 (dua) kelompok besar, yaitu sebagai berikut: “Pertama, pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorang, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya. Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorang, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu penduduk, pembelian karcis perjalanan dan sebagainya”. (Saefullah, 1999:8).

Berdasarkan berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi

keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.(Tjiptono, 2004:59).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh tiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Lebih jelas lagi Gasperz (2007:7) yang dikutip Lukman, mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut : “Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:

1. kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.



2. kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto (2001:12), yang menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan”.

Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono (2004: 61) , yang menyebutkan bahwa:

“Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan

penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan”.

Jadi prsoses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan,yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *Servqual* (dimensi kualitas pelayanan).

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.



2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
 3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
 4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communicatioon*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
 5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan. (Parasuraman: 2009).
- Pada dasarnya, definisi kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected servic*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Menurut Gasper dalam Muhammad Yunus Bandu 2013, ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu sebagai berikut:
1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
 2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan *eksternal*. Citra pelayanan dan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dan perusahaan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan *eksternal*.
 4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan *eksternal*.
 5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
 6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.



7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *Features* di pelayanan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan *fleksibilitas*, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.

10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Unsur-unsur yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kepuasan pengguna jasa terhadap produk atau jasa dari perusahaan atau organisasi yang bergerak dibidang jasa tertentu dapat diketahui dari perilaku pengguna jasa. Menurut Zeithaml (2006: 27) wujud dari perilaku pengguna jasa yang puas sebagai berikut:

1. *Loyalty* (kesetiaan)
2. *Paymore* (membayar lebih)
3. *External response* (respon luar)
4. *Internal response* (respon dalam)

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:23) menyatakan bahwa data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*skoring*). Sumber pengumpulan data yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Data Primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber data. Dalam penelitian ini media pengumpulan datanya dengan menggunakan

pedoman wawancara yang ditanyakan kepada masyarakat di Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka.

- 2) Data Sekunder merupakan data-data yang dapat menunjang data primer. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber dari buku-buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu.

Jenis Data dan Informasi

Suharsimi Arikunto (2006:1630) bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, sedangkan instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah, dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Teknik pengumpulan data kualitatif merupakan pengumpulan data yang datanya bersifat deskriptif maksudnya data berupa gejala-gejala yang di kategorikan ataupun dalam bentuk lainnya seperti foto, dokumen, artefak, dan catatan-catatan lapangan saat penelitian dilaksanakan, Jonathan Sarwono dalam (2006:259).

Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Instrumen pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Instrumen sebagai alat bantu dalam menggunakan metode pengumpulan data merupakan sarana yang dapat diwujudkan



dalam benda, misalnya angket, perangkat tes, pedoman wawancara, pedoman observasi, skala dan sebagainya. Untuk lebih jelasnya penyusun jelaskan secara rinci berikut ini:

1. Study Pustaka (*Library Research*)

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:45) “Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, koran, majalah dan literature lainnya. Dalam hal ini pengumpulan data dilakukan dengan membaca dan mempelajari tulisan-tulisan berupa buku-buku literature dan sumber bacaan lainnya yang berkaitan dengan objek pembahasan sebagai landasan teori.

2. Pengamatan (*Observation*)

Menurut Riduwan (2010:76) adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Penyusun melakukan pengumpulan data serta pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, dengan tujuan untuk mengetahui keadaan yang sesungguhnya.

3. Wawancara (*Interview*)

Menurut Riduwan (2010:74) adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada warga yang menjadi sampel dalam penelitian ini agar dapat mengungkap fakta yang terjadi di lapangan.

4. Kuesioner (angket)

Menurut Riduwan (2010:71) angket atau koesioner yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain atau konsumen yang bersedia memberi respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna (Peneliti).

Untuk menilai atau mengukur jawaban dari setiap kuesioner adalah menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Seorang responden akan diberikan sejumlah pertanyaan-pertanyaan atau pertanyaan-pertanyaan dengan jumlah jawaban tertentu sebagai pilihan yang disusun, diatur dan dipertegas.

1. Populasi (sasaran) penelitian
2. Sampel dan teknik sampling
3. Metode pengumpulan data
4. Metode analisis data

Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka. Untuk lebih memahami teknik tersebut, maka peneliti akan menjelaskannya sebagai berikut:

1. *Data Reduction*

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dalam hal ini data yang berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan pelayanan



terhadap masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka.

2. *Data Display*

Setelah data direduksi, selanjutnya peneliti mendisplaykan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah difahami. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada beberapa kinerja aparatur desa dan tingkat kepuasan masyarakat pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka. Dengan demikian, hasil dari data display ini mampu memudahkan peneliti dalam upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.

3. *Conclusions Drawing / Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut *Miles* dan *Huberman* adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal ini, peneliti berusaha dan berharap kesimpulan yang dicapai mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan kinerja aparatur desa dan pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam menganalisis data, maka data yang diperoleh melalui wawancara dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dideskriptifkan secara menyeluruh. Data

wawancara dalam penelitian adalah sumber data utama yang menjadi bahan analisis data untuk menjawab masalah penelitian.

Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan. Setelah melakukan wawancara, peneliti membuat transkrip hasil wawancara dengan cara memutar kembali rekaman wawancara kemudian menuliskan kata-kata yang sesuai dengan apa yang ada direkaman tersebut. Setelah peneliti menulis hasil wawancara ke dalam transkrip, selanjutnya peneliti membuat reduksi data dengan cara abstraksi, yaitu mengambil data yang sesuai dengan konteks penelitian dan mengabaikan data yang tidak diperlukan.

Penelitian kualitatif harus memiliki kredibilitas sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Kredibilitas adalah keberhasilan mencapai maksud mengeksplorasi masalah yang majemuk atau keterpercayaan terhadap hasil data penelitian.

Sugiyono, (2012 :270) menyebutkan upaya untuk menjaga kredibilitas dalam penelitian adalah melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan
Peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan untuk mengetahui kebenaran data yang diperoleh maupun menemukan data baru.
2. Meningkatkan ketekunan
Melakukan pengamatan secara lebih cermat. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan benar atau salah.
3. Triangulasi



Pengecekan data sebagai sebagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

4. Analisis kasus negatif

Peneliti mencari data yang berbeda dengan data yang ditemukan. Apabila tidak ada data yang berbeda maka data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

5. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi yang dimaksud adalah sebagai pendukung data yang ditemukan, sebagai contoh data hasil wawancara perlu didukung adanya rekaman wawancara.

6. Menggunakan *member check*

Mengadakan kesepakatan dengan informan bahwa data yang telah diterima sudah sesuai dengan hasil wawancara. Apabila data sudah benar maka data sudah dianggap valid, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data agar penafsiran akan data yang diperoleh dapat disepakati.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka, peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan cara menyebarkan pedoman wawancara sebanyak 46 rangkap sesuai jumlah responden. Variabel Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka diukur dengan 5 dimensi dan 13 indikator yaitu: Dimensi Bukti Fisik (ruang tunggu pelayanan, penampilan perangkat desa), Dimensi Keandalan (keandalan memberikan informasi,

keandalan prosedur pelayanan, keandalan teknis pelayanan), Dimensi Ketanggapan (penanganan keluhan warga, penanganan saran warga, penanganan kritikan warga), Dimensi Jaminan (administrasi pelayanan, kemampuan sosial), Dimensi Pemberian Perhatian (perhatian, kepedulian, keramahan). Adapun penjelasannya sebagai berikut:

Dimensi Fasilitas Fisik

1. Tanggapan Responden Tentang Ruang Tunggu Pelayanan

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan untuk menunjang kinerja para Perangkat Desa dalam pemberian pelayanan. Tanpa adanya partisipasi dari masyarakat, Perangkat Desa seakan bekerja dengan sia-sia. Partisipasi masyarakat dibutuhkan untuk mentaati semua aturan-aturan yang berlaku.

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 30 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 65,22%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 16 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 34,78%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan ruang tunggu pelayanan di Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Alasan bagi responden yang menjawab tidak puas dikarenakan ruang tunggu pelayanan Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka kurang memadai walaupun sudah tersedia, karena tempat tunggu yang ada terkadang dipenuhi tamu dari luar



yang ingin berkepentingan baik dengan bapak Kepala Desa maupun terhadap Aparatur Desa yang lainnya.

2. Tanggapan Responden Tentang Penampilan Perangkat Desa

Komponen Utama Penampilan Pribadi (*Personal Grooming*) adalah Tubuh dan Wajah bagian dari Kebersihan Pribadi (*Personal Hygiene*) serta Seragam dan Pelengkap sebagai bagian dari Etika Berpakaian.

Perangkat Desa sebagai unsur aparatur desa dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka juga harus bisa menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara namun kenyataan di lapangan berbicara lain dimana masih banyak ditemukan perangkat desa yang tidak menyadari akan tugas dan fungsinya tersebut sehingga seringkali timbul ketimpangan-ketimpangan dalam menjalankan tugasnya dan tidak jarang pula menimbulkan kekecewaan yang berlebihan pada masyarakat.

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 42 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 91,30%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 8,70%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas

dengan penampilan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Dimensi Keandalan

1. Tanggapan Responden Tentang Keandalan Memberikan Informasi

Pelaksanaan komunikasi dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilaksanakan oleh Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka sesuai dengan pelaksanaan komunikasi.

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. responden yang menjawab puas sebanyak 28 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 60,87%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 18 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 39,13%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan Keandalan Memberikan Informasi Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan komunikasi dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat adalah sebagai berikut: 1) Masih rendahnya kemampuan dan keterampilan perangkat desa dalam berkomunikasi sehingga dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat kurang memberikan kepuasan bagi masyarakat. 2) Belum adanya pendidikan dan pelatihan yang dikhususkan kepada perangkat desa mengenai tata cara penyelenggaraan pelayanan masyarakat sehingga perangkat desa kurang memahami dan menguasai



tata cara pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat. 3) Masih rendahnya pemahaman perangkat desa terhadap prinsip-prinsip pelayanan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan komunikasi dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut: 1) Memberikan kesempatan kepada perangkat desa untuk meningkatkan jenjang pendidikan sehingga dapat menambah keilmuan dan wawasan perangkat desa. 2) Melakukan pembinaan, pendidikan dan pelatihan terhadap perangkat desa yang berhubungan dengan komunikasi dan pemberian pelayanan terhadap masyarakat baik secara formal maupun informal. 3) Kepala desa atau perangkat desa lainnya yang sudah memahami mengenai permasalahan yang terjadi memberikan pesan atau mengarahkan perangkat desa lainnya untuk secara bersama-sama menyelesaikan permasalahan.

2. Tanggapan Responden Tentang Keandalan Prosedur Pelayanan

Keandalan adalah kemampuan pegawai untuk mewujudkan layanan yang andal dan akurat seperti yang dijanjikan. Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 38 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 82,61%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 8 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 17,39%. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan Keandalan Memberikan Informasi Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Prosedur pelayanan publik di Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka yang dilakukan oleh perangkat desanya sudah terlihat rapi, hanya saja masih ada masyarakat yang harus menunggu dengan waktu yang cukup lama terutama dalam hal pelayanan administrasi dan legalisasi yang memerlukan peran penting Sekretaris Desa dan Kepala Desa.

3. Tanggapan Responden Tentang Keandalan Teknis Pelayanan

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 35 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 76,09%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 11 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 23,91%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan Keandalan Teknis Pelayanan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Sejumlah responden yang menjawab tidak puas disebabkan karena keterbatasan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka yang secara keseluruhan belum memahami dan mengerti teknologi informasi dan komunikasi sehingga tidak jarang pelayanan administrasi yang tertunda karena Sekretaris Desa tidak ada di tempat.



Dimensi Ketanggapan

1. Tanggapan Responden Tentang Penanganan Keluhan Warga

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 26 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 56,52%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 20 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 43,48%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan Penanganan Keluhan Warga Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Keluhan publik sebagai ungkapan ketidakpuasan masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi perkembangan pelayan publik Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka, termasuk birokrasi. Tragisnya, karena dipandang sebagai hal yang buruk banyak pihak yang berusaha menutup-nutupi atau bahkan mengabaikannya, seperti halnya dengan yang terjadi di Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Keadaan ini dibuktikan dengan tidak dilengkapinya secara khusus bagian penanganan keluhan di balai dusun atau balai Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka. Keluhan publik terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, sesungguhnya dapat dipandang sebagai

kepedulian publik atas keberadaan birokrasi pelayanan publik, dan karenanya merupakan salah satu bentuk sosial kapital yang sangat penting fungsinya bagi keberadaan birokrasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan.

2. Tanggapan Responden Tentang Penanganan Saran Warga

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 27 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 58,70%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 19 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 41,30%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan Penanganan Saran Warga Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Penanganan saran bagi masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka hamper sama dengan penanganan keluhan. Penanganan saran dari warga belum ada jalur khusus atau tempat-tempat khusus kecuali pada saat rapat-rapat tertentu baru dapat disampaikan kepada Perangkat Desa. Sementara tindak lanjutnya agak lambat, dikarenakan Perangkat Desa tidak fokus pada masalah yang saran yang disampaikan masyarakat, Perangkat Desa akan lebih fokus terhadap permasalahan yang sedang dibahas dalam rapat pertemuan.

3. Tanggapan Responden Tentang Penanganan Kritikan Warga

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa



Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. responden yang menjawab puas sebanyak 40 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 86,96%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 6 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 13,04%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan Penanganan Kritikan Warga Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Kritikan sebagai bentuk negatif bagi sebagian golongan menjadikan Perangkat Desa tidak suka dan mengabaikan kritikan, karena kritikan dapat berbenturan dengan keadaan sosial serta ego Perangkat Desa di lingkungan masyarakat. Sehingga tidak jarang masyarakat yang memberikan kritikan akan mendapatkan acuan bahkan dikucilkan dari birokrasi yang ada di lingkungan desa. Seperti yang terjadi pada sebagian kecil masyarakat yang ada di Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Dimensi Jaminan

1. Tanggapan Responden Tentang Administrasi Pelayanan

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 40 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 86,96%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 6 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 13,04%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa

puas dengan Administrasi Pelayanan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Administrasi yang dimaksud dapat berbentuk material ataupun berkas, meskipun secara keseluruhan pelayanan administrasi di Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka telah berada dalam kategori optimal. Akan tetapi masih ada Perangkat Desa yang melakukan pungutan administrasi di atas ketentuan yang berlaku dan atau sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh Perangkat Desa bagi proses pelayanan dan administrasi baik tingkat Desa, Kecamatan dan Kabupaten.

2. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Sosial

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 36 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 78,27%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 10 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 21,73%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan Kemampuan Sosial Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap responden menunjukkan sebagian besar kemampuan sosial Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka telah puas. Akan tetapi ada sebagian kecil Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka yang kurang memiliki jiwa sosial yang tinggi.



Dimensi Pemberian Perhatian

1. Tanggapan Responden Tentang Perhatian Perangkat Desa

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 44 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 95,65%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 4,35%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan Perhatian Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka memiliki perhatian yang baik terhadap masyarakatnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya pembagian hasil bumi oleh Perangkat Desa terhadap masyarakat yang membutuhkan, selain itu unsur masyarakat dan sarana prasarana pun diperhatikan dengan baik.

2. Tanggapan Responden Tentang Kepedulian Perangkat Desa

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 43 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 93,48%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 3 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 6,52%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas

dengan Kepedulian Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Hasil penelitian ini memiliki tanggapan yang sama dari masyarakat, karena Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka memiliki kepedulian yang baik terhadap masyarakatnya. Sehingga masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka merasa puas dengan kepedulian yang dilakukan Perangkat Desa.

3. Tanggapan Responden Tentang Keramahan Perangkat Desa

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden (masyarakat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka) dapat diketahui sebagai berikut. Responden yang menjawab puas sebanyak 40 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 86,96%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 6 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 13,04%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan Keramahan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

Keramahan sangat erat kaitannya dengan jiwa sosial, secara keseluruhan masyarakat menilai bahwa Perangkat Desa Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten memiliki tingkat keramahan yang tinggi. Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik



Struktur Organisasi Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten

Menurut anderson (1972), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

Dalam konsep yang lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (van meter dan van horn dalam winarno 1997). Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. lebih jauh robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi.

Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*standard operating procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. sentralisasi berarti dalam struktur organisasi

memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.

Apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwes dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan. Hal ini akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan, akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berkaitan dengan struktur organisasi dapat disimpulkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ini adalah:

1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.



2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi.
3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

Kemampuan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten

Perangkat Desa adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di tingkat pusat, provinsi, kabupaten, kecamatan hingga desa atau kelurahan. Perangkat desa diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini.

Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik sedangkan skill atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas.

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan Perangkat Desa Pagandon sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut.

Sistem Pelayanan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten

Definisi dari kata sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan, bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks teroganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian

yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh.

Kaitannya dengan sistem pelayanan yang perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan sepeerti tinggi mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Beberapa indikator sistem pelayanan yang menjadi faktor menentukan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik adalah: pertama, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan; kedua, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; ketiga, perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis kualitas pelayanan publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka, maka dapat diperoleh beberapakesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan penyusun terhadap 46 responden, tanggapan



mengenai kualitas pelayanan public paling tinggi terletak pada indikator perhatian Perangkat Desa sebagai berikut: responden yang menjawab puas sebanyak 44 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 95,65%, sementara tanggapan palingrendah terletak pada indikator penanganan keluhan warga sebagai berikut: responden yang menjawab puas sebanyak 26 orang dengan persentase nilai total skor sebesar 56,52%. Akan tetapi secara keseluruhan kualitas pelayanan publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten sangat memuaskan dengan rata-rata responden yang menyatakan puas sebanyak 70,47% menyatakan puas dan sisanya 29,53% menyatakan tidak puas.

2. Berdasarkan pada hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan penyusun terhadap 46 responden diperoleh data yang signifikan, akan tetapi masih ada yang menyatakan belum puas. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu sebagai berikut: 1) Struktur Organisasi Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten; 2) Kemampuan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten; 3) Sistem Pelayanan Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Nasution, 2000, *Demokrasi dan Problema Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Edisi Revisi Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya Airlangga: University Press.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja grafindo Persada.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.
- Hardijanto. 2002. *Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur*, Pusat Kajian Pemerintahan STPDN.
- Henry, Simamora, 2001, *Manajemen SumberDaya Manusia*, Edisi Kedua, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto & Atik Sw. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan (2010). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA.
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: AFABETA.
- Sunardjo, R.H. Unang. 1984. *Pemerintahan Desa dan Kelurahan*. Bandung: Tarsito.



- Supriatna, Tjahya. 2000. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Suwandi, Made. 2002. *Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia*. Forum Kebijakan, Program MAP-UGM, 19 April. 2002, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 1998. *Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara) Jilid II*. Jakarta: PT Rajawali Press.
- Tjokrowinoto. 2001. *Birokrasi dalam Polemik*. Malang: Pustaka Pelajar.
- UUD 1945 No 6 Tahun 2001 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Pengertian Pemerintahan Desa.
- UUD 1945 No 6 Tahun 2001 Pasal 1 Ayat 2 dan 3 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
- Vincent Gaspersz. 2007. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L 2009. *Delevery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, USA :Free Pres Collier Macmillan Publisher.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Accross The Firm 4th Edition*. New York:McGraw Hill.