



**ANALISIS PELAYANAN APARAT DESA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PADA MASYARAKAT DESA PAYOLEBAR KECAMATAN
SINGKUT KABUPATEN SAROLANGUN**

ARTIKEL

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan (S.Tr)

Oleh :

INTAN NURJANAH

H0A113055

**PROGRAM STUDI D IV MANAJEMEN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS JAMBI
KAMPUS SAROLANGUN**

2017

**ANALISIS PELAYANAN APARAT DESA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PADA MASYARAKAT DESA PAYOLEBAR KECAMATAN
SINGKUT KABUPATEN SAROLANGUN**

OLEH : INTAN NURJANAH

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang “Analisis Pelayanan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun.” Di tulis oleh Intan Nurjanah Nim H0A113055 Dibimbing Oleh Drs. H. Navarin Karim, M.Si Dan Rahayu Repindowaty Harahap, S.H., LL.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan (tangibles, realibility, resposivness, assurance, dan emphati) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Hasil penelitian yang diberikan kantor Desa payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun secara umum cukup baik. Skor nilai tertinggi berada pada dimensi *reliability* dan skor nilai terendah berada pada dimensi *responsiveness*. Saran dari peneliti seharusnya pihak pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menanamkan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, supaya layanan yang di berikan kepada masyarakat tepat dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan dapat di tingkatkan, konsisten / istikomah dalam mempertahankan kinerja.

Kata kunci: pelayanan, kantor Desa Payolebar, tangibles, realibility,
responsiveness, assurance dan empati

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari system penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Peran aparatur pemerintah desa sangat diharapkan dalam rangka mewujudkan peran pemerintahan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah dalam UU No. 32 tahun 2004, yakni pemerintah desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya masing-masing demi kesejahteraan rakyat yang berimbas kepada terwujudnya pembangunan nasional.

Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa yang diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Peran aparatur pemerintah desa merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Desa sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah,

dimana desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan.

Dikatakan sebagai ujung tombak karena desa berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu aparat desa harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran desa di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik-buruknya kinerja pemerintah desa.

Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah Desa.

Dari penelitian selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan

yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat desa) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi.

Tabel 1.1 Data Pelayanan Tahun 2015-2016

No	Jenis pelayanan	Jumlah yang dilayani			
		2013	2014	2015	2016
1	Membuat KTP	90	75	70	50
2	Membuat surat pindah	11	15	5	7
3	Surat Nikah	33	24	30	28
4	Membuat KK	50	40	45	36
5	Membuat Akte	30	25	27	35
6	Surat domisili	15	20	17	19
7	Jual beli tanah	11	15	13	10
8	Surat tidak mampu	8	15	18	10

Sumber : Dokumen Tentang pelayanan Kantor Desa Payolebar 2013-1017

Jumlah penduduk 4.892 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 1.435 kk. Dari tabel diatas dapat dijelaskan jumlah yang telah membuat KTP pada tahun 2013 sebanyak 90, surat pindah 11, yang membuat NA 33, KK 50, dan surat domisili 15. Sedangkan untuk tahun 2014 membuat KTP sebanyak 75 orang, membuat surat pindah sebanyak 15 orang, membuat NA sebanyak 24 orang, sedangkan yang untuk KK 40 sedangkan untuk surat domisili sebanyak 20, Sedangkan untuk tahun 2015 sebanyak 70 orang membuat KTP, membuat surat pindah sebanyak 5 orang, membuat NA sebanyak 30 orang, sedangkan yang untuk KK 45 sedangkan untuk surat domisili sebanyak 17, dan untuk tahun 2016 sebanyak 50 orang membuat KTP, membuat surat pindah sebanyak 7 orang, membuat NA sebanyak 28 orang, sedangkan yang untuk KK 36 sedangkan untuk surat domisili sebanyak 19. Sedangkan membuat akta kelahiran sudah diurus dengan bidan yang menanggapi persalinan.

Ketidak jelasan biaya yang harus dikeluarkan pemohon, waktu yang lama dan masalah lain yang merugikan masyarakat. Berdasarkan kondisi di atas maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN APARAT DESA PADA MASYARAKAT DESA PAYOLEBAR KECAMATAN SINGKUT KABUPATEN SAROLANGUN”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian latar belakang diatas, maka dapat di kemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap masyarakat Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun?
2. Bagaimana kinerja aparat pemerintah desa dalam menyelenggaraan pelayanan publik di Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menggambarkan kualitas pelayanan aparat terhadap terhadap pelayanan masyarakat di Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun.
2. Untuk menganalisis pelayanan aparat pemerintah desa semakin meningkatkan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat Desa Payolebar Kecamatan Singkut.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif. Metode analisis deskriptif kuantitatif digunakan

untuk mendapatkan gambaran lebih luas tentang berbagai hal yang diteliti melalui angka-angka perhitungan.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan:

1. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku, literature, jurnal-jurnal, referensi, yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan

2. Studi lapangan

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Teknik wawancara ,adalah melakukan wawancara langsung terhadap responden dan informan,yang di lakukan dengan tanya jawab tentang pemerintahan desa payolebar dan masyarakat.

b. Metode dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku , arsip atau dokumen table stastik dan hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

c. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab .

d. Pengamatan langsung terhadap objek penelitian (observasi).

Metode pengambilan sampel

Populasi

Masyarakat Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan pada tahun 2013 s/d 2016 di Kantor Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun yaitu 100 orang.

Sampel

Masyarakat Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun. Yang memenuhi syarat seperti atas umur 17 tahun dan membunyai KTP. Yang berdomisili di Desa Payolebar

Analisis Data

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor Desa Payolebar Kec.Singkut di gunakan skala like dengan menggunakan nilai-niai setiap pernyataan yang di ajukan dalam daftar pernyataan. Nilai yang di maksud adalah :

Sangat Tidak Baik (STB) :1

Tidak Baik (TB) :2

Cukup Baik (CB) :3

Baik (B) :4

Sangat Baik (SB) :5

Dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}RS &= \frac{n(m-1)}{n} \\RS &= \frac{100(5-1)}{5} \\&= \frac{100(4)}{5} \\&= \frac{400}{5} \\&= 80\end{aligned}$$

Dimana :

RS : Rentang Skala

N : Jumlah Sampel

M : Jumlah Alternative Jawaban Setiap Item

Keterangan Skala

1. 100 - 180 Sangat Tidak Baik (STB)
2. 180 - 260 Tidak Baik (TB)
3. 260 - 340 Cukup Baik (CB)
4. 340 – 420 Baik (B)
5. 420 – 500 Sangat Baik (SB)

Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.	Reliability (handal)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan pegawai desa dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. 2. Ketepatan dalam layanan yang diberikan pegawai kantor kepala desa 3. Kecermatan petugas dalam melayani
	Responsiveness (pertanggung jawaban)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keseriusan pegawai dalam membarikan layanan 2. Kecepatan dalam layanan 3. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
	Emphaty (perhatian)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan kepada masyarakat 2. Memberikan perlindungan dalam layanan 3. Petugas melayani tidak diskriminatif
	Assurance (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesopan santunan dalam memberikan layanan 2. Wawasan para pegawai 3. Jaminan tepat waktu
	Tangibles (terjemah)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan para pegawai 2. Fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan. 3. Kenyamanan kandor desa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun

No	Pernyataan mengenai	Total Jawaban Responden										Jlm	Ket	Uru tan
		STB		TB		CB		B		SB				
1	Kemampuan pegawai kantor desa dalam memberikan layanan	20	20	24	48	11	33	30	120	15	750	296	Cukup Baik	1
2	Ketetapan dalam layanan yang diberikan pegawai kantor desa	16	16	28	56	29	87	17	68	10	50	277	Cukup Baik	8
3	Kecermatan petugas dalam melayani	22	22	22	44	27	81	15	60	14	70	277	Cukup Baik	9
4	Keseriusan pegawai dalam pemberian layanan	26	26	16	32	19	57	28	112	11	55	282	Cukup Baik	5
5	Waktu atau kecepatan dalam layanan yang diberikan pegawai kantor desa	31	31	25	50	20	60	14	56	10	50	247	Tidak Baik	15
6	Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	25	25	23	46	19	57	21	84	12	60	272	Cukup Baik	10
7	Pegawai melakukan pendekatan pada masyarakat	17	17	29	58	17	51	18	72	19	95	293	Cukup Baik	3
8	Perlindungan dalam pemberian layanan pada kantor desa ini	29	29	25	50	24	72	13	52	9	45	248	Tidak Baik	14
9	Petugas melayani tidak diskriminatif (membedakan)	22	22	18	36	28	84	22	88	10	50	280	Cukup Baik	7
10	Kesopanan yang diberikan pada saat memberikan	19	19	25	50	24	72	20	80	12	60	281	Cukup Baik	6

	layanan														
11	Wawasan para pegawai yang memberikan layanan	24	24	24	48	27	81	15	60	10	50	263	Cukup Baik	2	
12	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	25	25	29	58	19	57	18	72	9	45	257	Tidak Baik	13	
13	Penampilan para pegawai dalam memberikan pelayanan	20	20	27	54	18	54	20	80	15	75	283	Cukup Baik	4	
14	Fasilitas yang digunakan oleh pegawai dalam memberikan layanan	21	21	25	50	30	90	14	56	10	50	267	Cukup Baik	11	
15	Kenyamanan kantor Desa payolebar	15	15	25	50	25	75	20	80	15	75	295	Cukup Baik	12	
		Jumlah										4.118			
		Rata-rata										275	Cukup Baik		

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis pelayanan aparat desa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hasil responden dari masyarakat menyatakan bahwa Pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik. Kinerja pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan dengan cepat, dan pegawaipun sudah menunjukkan sikap yang ramah, dalam membantu masyarakat, menjelaskan kepada masyarakat yang kurang paham, waktu yang di berikan juga cepat.
- b. Pihak pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menanamkan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- .Agus Dwi Yanto 2006. *Mewujudkan good governace melayani publik*. Yogyakarta , UGM Press
- Fandi Tjiptono 2004. *Manajemen Jasa* ,Andi Offset, Yogyakarta
- Lijan Poltak Sinambela, dkk 2010. *Reformasi pelayanan publik*, Bumi aksara, Jakarta
- Nawani, handari ,dan mimi, martini 1994 *Penelitian terapan*, gajah mada universitas press. Yogyakarta
- Rivai, Veithzal, Dato' Ahmad Fawzi, Mohd. Basri. 2005 *Performance Appraisal, Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Sugioyono 2013. *Metode Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suparin 2006. *Tata Pemerintah dan Administrasi Pemerintah Desa*, Gramedia, Jakarta.
- Tangkilisan dan Hassel Nogi, 2005. *Manajemen Public*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta

UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusun Artikel ini tidak lepas dari bantuan, masukan dan kontribusi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada bapak Prof. Johni Najwan, S.H., M.H., Ph.D selaku Rektor Universitas Jambi, Ibu Dr. Hartati, SH., MH Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Drs. H. Navarin Karim, M.Si, selaku Ketua Pengelola Universitas Jambi Kampus Sarolangun dan sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi, Ibu Rahayu Repindowaty Harahap, S.H., LL.M. Selaku dosen Pembimbing Skripsi kedua, Bapak Dahmiri, SE., MM selaku Ketua program Studi Manajemen Pemerintahan Universitas Jambi Kampus Sarolangun. Orang Tua tercinta Ayah, Ibu, dan keluarga Besar yang telah memberi dukungan serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Study. Dan Sahabat-sahabatku seperjuangan terima kasih atas Dukungan Dan Motivasinya. Serta semua pihak yang telah mendukung dan memberikan bantuannya sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

PERNYATAAN MENGENAI ARTIKEL ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa artikel dengan judul Analisis Pelayanan Aparat Desa Pada Masyarakat Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun adalah Karya saya dengan arahan pembimbing dan belum di ajukan dalam bentuk apapun terbitan manapun. Sumber informasi yang berasal dan di kutip dari karya maupun tidak di terbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks di cantumkan dalam Daftar Pustaka bagian ahir artikel ini.

Sarolangun, Oktober 2017

Penulis

Intan Nurjanah
HOA113055

SURAT PERNYATAAN ARTIKEL ILMIAH

Judul Artikel : ANALISIS PELAYANAN APARAT DESA PADA
MASYARAKAT DESA PAYOLEBAR KECAMATAN
SINGKUT KABUPATEN SAROLANGUN

Nama : INTAN NURJANAH

No Mahasiswa : H0A113055

Disetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. H. Navarin Karim, M,Si
NIP. 196004080198603 1 006

Rahayu Repindowaty Harahap, S.H.,LL.M
NIP. 19810817 200604 2003