

KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DESA DALAM IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO. 6 TAHUN 2014 DI DESA NAGARAWANGI KECAMATAN RANCAKALONG KABUPATEN SUMEDANG PROVINSI JAWA BARAT

Oleh: Dedi Kusmana

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

E-mail: kusmana_dedi@ymail.com

ABSTRACT

The Village Governance is a government organization which has function for serving the public's needs. A good service quality is the expectation of the public as the consumers, by providing and improving the services to the community and also providing an equal and fair services. Giving the service is a major duty of apparatus, both village apparatus and agencies. This research aims to describe the quality of government services in the Nagarawangi village, Rancakalong District, and inhibiting factors of service quality of village governance. Various services provided by the village governance are common public services and administrative services. Researcher focused more on administrative services, it is taken because researcher felt there were issues of administrative services that need more attention. One of them is there were a lack of clarity of the information service procedure and the service simplemmentation in the Rancakalong District, Nagarawangi village.

The focus of this research is the quality of village governance services and supporting factors of service quality in the District Rancakalong Nagarawangi village. The type of this research is descriptive research with a qualitative approach. Informants in the research were Village Apparatus, BPD and the societies of Nagarawangi Village, Rancakalong District as the recipients of services. Data collection techniques which is used by the researcher were observation, interviews and documentation. Data analysis was performed with data reduction, data presentation and then drawing the conclusions. Results of this research, based on the findings based on an analysis of five-dimensional field of service quality indicators, showed that the public services is going according to the job description. The five dimensions are Tangible, realibility, responsiveness, assurance and empathy. It was evident from the data obtained from the analysis of the five dimensions of service quality, overall already run well. But there are still some things that have not been optimal.

Keywords: *quality of service*

PENDAHULUAN

Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar serta menyejahterakan masyarakatnya. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan

kepada masyarakat yang merupakan fungsi pokok dari pemerintah dan merupakan kewajiban pemerintah dalam mengelola pemerintahannya baik pemerintahan pusat, daerah dan terlebih pemerintahan desa yang berkaitan langsung dengan masyarakatnya. Pelayanan publik merupakan upaya negara

untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang Dasar 1945 bahwa warga negara harus dipenuhi hak dasarnya demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan ditentukan oleh baik buruknya pelaksanaan pelayanan publik.

Dengan adanya tuntutan masyarakat bahwa apartur pemerintah merupakan pelayan yang bertugas melayani masyarakat bukan untuk dilayani seperti yang di amanatkan oleh pemerintah bahwa aparatur harus mengubah paradigma dengan revolusi mental birokrasi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Dengan di undangkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, bahwa Pemerintah Desa diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan dapat meningkatkan sumber daya aparturnya yang lebih profesional supaya dapat melayani masyarakat sesuai dengan tujuan lembaga pemerintahan desa, yaitu menyejahterakan masyarakat.

Desa sebagai sebuah lembaga pemerintah, pelayanan publik yang menjamin keberlangsungan administrasi pelayanan yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan rakyat. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi,

integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pada saat ini pemerintah masih belum berhasil menjawab tantangan terhadap masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang ada, seperti dikutip dalam kompasiana.com yang diakses pada 15 September 2016, yaitu:

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah desa masih belum baik dikarenakan kualitas SDM, karena hingga kini masih ada saja pegawai desa yang kerjanya asal-asalan sehingga hasilnya bukan ikut membangun kualitas pelayanan publik malah justru merusaknya, sebagai contoh kecil perangkat Desa di beberapa daerah masih banyak ditemui dan masih ada Kades yang tidak mampu mengoperasikan komputer, ada pula petugas pembuat KK yang tidak mampu mengoperasikan aplikasi.

Hal ini disebabkan masih kurangnya kompetensi SDM di Indonesia. Kurangnya kompetensi inilah yang dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 disyaratkan untuk perangkat desa minimal lulusan SMA/ sederajat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah desa sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak terjadinya kemacetan pemerintahan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah daerah pada pemerintah desa sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang –Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam Pasal 371 disebutkan bahwa desa mempunyai kewenangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan mengenai desa, dan desa mempunyai tugas serta kewenangan yang diberikan oleh pemerintah kab/kota, kemudian dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa dalam Pasal 1 bahwa Desa mempunyai hak untuk

mengatur dan mengurus secara bebas rumah tangganya sendiri berdasarkan asal usul dan adat istiadat masyarakat setempat, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Berbagai macam pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat baik pelayanan administrasi maupun pelayanan umum, dimulai dari perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha masyarakat sampai surat keterangan dan pengantar berbagai keperluan masyarakat yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah desa khususnya sebagai pemerintahan yang paling bawah yang mengawasi tugas pelayanan kepada masyarakat, namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti: a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di pemerintahan desa. Pada saat ini Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan:

Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah pusat, di daerah, dan BUMN/ BUMD) dalam bentuk barang, dan jasa baik secara upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (masyarakat) maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan sesuai pelayanan dengan standar pelayanan publik:

1. Prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Kep. Menpan No. 63 Tahun 2003)

Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Desa Nagawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Desa dalam upaya peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan.

Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit dan tidak ada standar yang pasti. Seiring dengan pelaksanaan Undang-undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, di Desa Nagawangi Kecamatan Rancakalong dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakat, dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat.

Guna melihat tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat melalui survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala sesuai dengan apa yang diamanatkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Menurut Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu "Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik".

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa Dalam Implementasi UU 6 2014 di Desa Nagawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang".

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana kita ketahui bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah diadakan bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, karena pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Sinambela (2015:5) pelayanan adalah "Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Dan pelayanan merupakan salah satu tugas pokok pemerintah, sebagaimana diungkapkan Siagian (Hardiansyah, 2011:140) teori organisasi administrasi negara mengajarkan bahwa:

"Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakekat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakekat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang kedua fungsi tersebut".

Menurut Tjiptono (Sinambela dkk., 2011:45) mengemukakan bahwa ada tujuh hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun yang signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah:

1. *Function*: kinerja primer yang dituntut;
2. *Confirmance*: kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan;
3. *Reliability*: kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu;
4. *Serviceability*: kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan;
5. Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Peran pemerintah sebagai birokrat berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang terbaik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparat

pemerintah baik pemerintah pusat, daerah maupun pemerintahan desa yang merupakan abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat Thoha (Widodo, 2001: 74). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa bahwa pemerintahan desa mempunyai kewenangan penuh dalam penyelenggaraan pemerintahan desa untuk itu diharapkan dengan Undang-undang tersebut pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat lebih baik, selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis

(Thoha dalam Widodo, 2001:75). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah desa) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1996:55) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian tersebut di atas dapat diterima, yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau tersebut menurut Tjiptono (1996:56), yaitu antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya

seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah atau aparatur pemerintah desa, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah 2011:46-47) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

1. *Tangibles*, atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi pemerintahan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan aparturnya.
2. *Reliability*, atau kehandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua tingkatan lapisan masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat yang memerlukan pelayanan menunggu tanpa adanya suatu

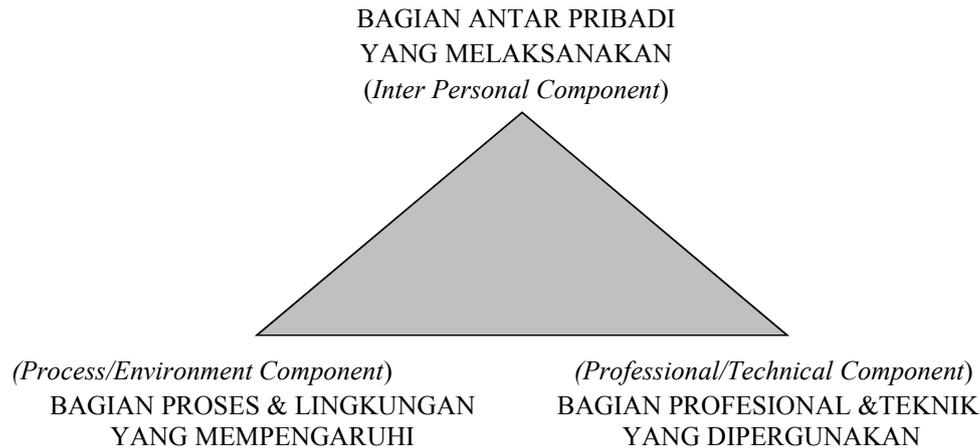
alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para aparatur pemerintah untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Di mana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan serta, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat pengguna pelayanan.

Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memerhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan, memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 1. Dari gambar tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang memengaruhi (*Process and Environment Component*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).



Gambar 1

Segitiga Keseimbangan Dalam Kualitas Pelayanan (*The Triangle of Balance in Service Quality*)

(Sumber: Warsito Utomo, 1997)

Untuk itu dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah:

1. Ketepatan waktu;
2. Kemudahan dalam pengajuan;
3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;
4. Biaya pelayanan.

Sistem Pelayanan

Secara definisi sistem menurut Prujudi, 1992 (Kencana, 2003:1) adalah:

“suatu jaringan dari prosedur-prosedur yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan”

Kemudian menurut Pamuji, 1981 (Kencana, 2003:1) sistem bisa juga diartikan sebagai: “suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks atau teroganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks atau utuh (Pamudji, 1981).

Sedangkan Sistem menurut William (Mustafa, 2001: 11) adalah: “..... *A system is a set of interrelated parts, working independently and faintly, in pursuit of common objectives of the whole within a complex environment*”(sebuah sistem adalah seperangkat bagian (*part*) yang

saling berhubungan, bekerja sedikit bebas, dalam mengejar keseluruhan tujuan dengan kesatuan lingkungan”

Untuk sistem pelayanan 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 dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian 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 seperti mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian di atas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah:

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan;
2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan pemerintahan desa sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu faktor struktur organisasi, kemampuan SDM aparat dan sistem pelayanan serta tingkat kedisiplinan aparat. Faktor-faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah desa.

Pelayanan Pemerintahan Desa

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998, dalam *Jurnal Studi Pembangunan Oktober 2005 Vol. 1 No.1*) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KK/KTP, IMB, Pajak, Retribusi dan imigrasi.
2. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas, merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon dan transportasi.
4. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan dan ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Dalam pelaksanaan kegiatan dalam pemerintahan desa ada tiga program yang menjadi prioritas utama untuk menjalankan organisasi pemerintahan desa, yaitu program di bidang pemerintahan, bidang kemasyarakatan dan bidang pembangunan. Dalam implementasinya ketiga program tersebut merupakan jenis pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menyejahterakan masyarakat. Dalam kegiatan pelayanan bidang pemerintahan misalnya kebutuhan masyarakat yang bersipat administrasi umum seperti Perijinan, pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Pembuatan Kartu Keluarga, administrasi pertanahan desa, dan lain-lain, kemudian pelayanan dalam bidang kemasyarakatan, yaitu pelayanan yang menyangkut Kesehatan, pendidikan, keagamaan, program kepemudaan, dan lain-lain, serta kegiatan pelayanan bidang pembangunan, yaitu pelayanan pemerintah desa dalam bidang ekonomi, sarana infrastruktur dan kesejahteraan masyarakat, namun dalam penelitian ini peneliti hanya fokus pada pelayanan bidang pemerintahan yang terkait pelayanan administrasi umum yang merupakan kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan perekonomian maupun sosial budaya yang sangat banyak dilakukan dan berjalan secara terus menerus dan memerlukan pelayanan yang optimal.

Tinjauan Normatif Pelayanan Publik

Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara terutama kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan tergantung dari bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal (1) ayat (1) menjelaskan:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Artinya hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Disain yang digunakan dalam penelitian ini adalah disain penelitian kualitatif dengan pendekatan eksploratif-deskriptif yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya, sebagaimana yang dikemukakan oleh Arikunto (1998: 245) bahwa:

Penelitian eksploratif-deskriptif merupakan penelitian non-hipotesis yang bertujuan menggambarkan keadaan atau status fenomena, di mana peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan sesuatu.

Penelitian ini memerlukan beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti seperti yang dijelaskan oleh Ezmir, (2009: 125) di antaranya:

- a. Penentuan masalah penelitian.
- b. Penentuan kelompok yang memiliki karakteristik yang ingin diteliti.
- c. Pemilihan kelompok pembanding.
- d. Pengumpulan data, dan.
- e. Analisis data.

Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk menggambarkan kualitas pelayanan Desa di Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

Informan Penelitian

Informan adalah orang yang berhubungan secara langsung dan tidak langsung dapat memberikan data secara riil di lapangan. Yang merupakan informan dalam penelitian

ini adalah orang (*person*) yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan di Kantor Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong.

Dalam penelitian ini yang menjadi *person* adalah Kepala Desa, lembaga desa (BPD) dan masyarakat Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong serta tokoh masyarakat yang berada di lingkungan Kecamatan Rancakalong sebagai pengguna pelayanan yang secara langsung merasakan pelayanan dari pemerintahan Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Desa sebagai penanggungjawab pemerintahan desa yang bertanggung jawab pada peningkatan kesejahteraan rakyat dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
2. Perangkat Desa (Sekretaris Desa, Kaur Umum, Kaur Pemerintahan yang dianggap dapat mewakili dalam memberikan data penelitian dan berkecimpung atau terlibat dalam penelitian yang peneliti lakukan)
3. Tokoh Masyarakat (pimpinan Pesantren sebanyak dua pesantren yang dianggap memahami kondisi pelayanan pemerintahan desa yang lokasinya tidak terlalu jauh dari kantor desa)
4. Masyarakat yang mempunyai perusahaan (pedagang dan pengrajin usaha sebanyak lima orang dengan melihat jenis usaha yang dominan, yaitu: perusahaan pom mini, perusahaan meubeul, perusahaan instansi Bank BRI, Toko kelontong dan sembako, serta perusahaan hasil pertanian)
5. Masyarakat umum Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong sebanyak lima orang yang mewakili dari lima jenis pelayanan administrasi desa, yaitu yang pernah membuat KTP, Akta Jual Beli, Akta Hibah, Surat Keterangan Pindah dan Surat keterangan perijinan)

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif

(*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud di atas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Dalam pengumpulan data ini yang pertama dilakukan adalah reduksi data yang mana di sini peneliti memilih bagian-bagian data yang penting dari sebuah informasi yang relevan yang berguna untuk mendukung penelitian terhadap objek tersebut. Tahap selanjutnya setelah peneliti mengumpulkan data, peneliti harus menyajikan data secara sistematis agar memudahkan dalam menarik simpulan. Tahap terakhir, yaitu menarik simpulan di mana simpulan didapat apabila data tersebut disertai oleh bukti yang kuat dan sah serta dapat dikembangkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

GAMBARAN UMUM PEMERINTAHAN DESA

Keluarnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ini, desa diseragamkan baik nama, bentuk, susunan organisasi dan kedudukan pemerintahan desa dengan corak secara nasional setelah mengalami beberapa perubahan, sehingga dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 desa dikembalikan sesuai jiwa Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 yang telah diamandemen menjadi Pasal 18B yang perlunya mengakui serta menghormati hak-hak, asal-usul daerah yang bersifat istimewa dengan kata lain pengaturan desa menjadi beragam dan memberikan kemungkinan suatu daerah menentukan sendiri bentuk pemerintahan desanya.

Pemerintah Desa terdiri dari kata Pemerintah dan Desa, Pemerintah berarti organisasi yang melaksanakan atau pejabat yang menjalankan kekuasaan negara. Effendy (2009:27) mengemukakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan bagian integral dari penyelenggaraan pemerintah Kabupaten yang semula dari pemerintah Provinsi dan pusat, hampir serupa tetapi tidak sama, desa menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan

baik *governing*, *developing* dan *empowering*. Sedangkan pengertian Pemerintah Desa sesuai Pasal 1 ayat (3) UU No. 6 Tahun 2014 disebutkan “Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintah Desa”, Pasal ini mengandung makna bahwa Kepala Desa sebagai unsur pimpinan melaksanakan tugas dan kewajiban di bidang eksekutif yang dibantu oleh Perangkat Desa.

PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Sebelum mendeskripsikan hasil penelitian peneliti sedikit mengungkapkan persepsi masyarakat akan pelayanan publik secara umum yang diperankan oleh birokrasi pemerintah. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitasnya masih belum maksimal. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimistik atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (masyarakat) pada posisi yang lebih tinggi dengan revolusi mental aparatur pemerintah dari mulai tingkat desa sampai ke tingkat pusat seperti yang digembor-gembor oleh pemerintah.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan narasumber sebagai informan penelitian sebagai berikut.

Tabel 1

Informan Penelitian

No	Narasumber	Peran
1.	Kepala Desa	Penanggung Jawab Pelayanan pemerintah desa
2.	Sekretaris Desa	Koordinator pelayanan desa
3.	Kaur Umum dan Pemerintahan	Pelayanan administrasi
4.	Ketua BPD	Pengawas pelayanan pemerintah desa

5.	Tokoh Masyarakat	Pengguna dan pengamat pelayanan Masyarakat sebanyak dua narasumber
6.	Masyarakat yang mempunyai perusahaan	Penerima Pelayanan langsung sebanyak lima orang perwakilan dari lima jenis kegiatan ekonomi masyarakat
7.	Masyarakat penerima layanan	Penerima pelayanan langsung sebanyak lima penerima jenis pelayanan

Sumber: Hasil Analisis

Dalam penyajian data ini peneliti mendeskripsikan hasil penelitian mengenai dimensi kualitas pelayanan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml sebagai berikut.

- **Tangibles**

Karena *service* atau pelayanan merupakan hal yang tidak bisa dilihat, dicium dan diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran pelayanan, jadi masyarakat akan menggunakan pancaindra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan, sarana prasarana yang canggih akan memberikan kesan kepada masyarakat bahwa organisasi pemerintah desa tersebut akan memberikan pelayanan yang baik, selain gedung dan peralatan dan sarana prasarana, masyarakat akan menilai dari pada penampilan aparatnya sebagai pelaksana pelayanan. Karena dengan *tangible* atau bukti nyata akan dapat meningkatkan keyakinan masyarakat, oleh karena itu penting bagi pemerintah desa untuk mengetahui aspek *tangible* yang paling tepat, atas dasar konsep *tangible* tersebut maka yang menjadi ukuran atau indikator dalam penelitian di sini adalah sarana prasarana, fasilitas dan kelengkapan peralatan serta penampilan dari aparatur desa sebagai pelayan masyarakat.

a. Indikator Sarana dan Prasarana Pisk Pelayanan

Untuk kegiatan pelayanan di pemerintahan Desa Nagrawangi sangat dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan karena baik pelayanan Administrasi maupun pelayanan

umum. Namun kami melihat sarana dan prasarana yang ada di Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong dalam memenuhi kebutuhan dalam pelayanan kepada masyarakat masih ada yang harus di tambah dan diperbaiki, dalam pengamatan peneliti sarana yang paling penting salah satunya adalah sarana administrasi pelayanan yang memang masih perlu penambahan karena pelayanan administrasi di desa sangat banyak menggunakan alat berupa alat elektronik seperti komputer dan printernya. Untuk itu penulis jelaskan sarana dan prasana yang menjadi inventaris Desa sebagai berikut.

Tabel 2

Data Inventaris Sarana Dan Prasarana Desa Nagrawangi (Status Milik Desa)

Jenis Barang	Jumlah
Bangunan Kantor Desa	1 unit
Komputer	2 buah
Lemari Buku	2 buah
Rak Buku	8 buah
Meja Tulis	3 buah
Meja Rapat	2 buah
Brankas Besi	1 buah
Mesin Tik	1 buah
Kursi Rapat	70 buah
Kursi Tamu	4 unit
Sepeda Motor	2 buah
Jam Dinding	4 buah
Stempel Sekretariat	1 buah
Stempel Kepala Desa	1 buah
Calukulator	1 buah
Tikar	1 buah
Televisi	1 buah
Sound Sistem	1 buah
Dispenser	1 buah
Meja Pingpong	1 buah
Peta Desa	1 buah
Foto Presiden & Wakil	1 set
Foto Gubernur/Wagub	1 set
Foto Bupati/Wabup	1 set
Papan Uraian Kerja	1 buah
Papan Tupoksi	1 set

Sumber: Propil Desa Nagrawangi 2014

Dari hasil pengamatan (*observasi*) selama peneliti melakukan penelitian di Kantor Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Semedang, yaitu mulai dari bulan Mei 2015 bahwa peneliti mengamati kelengkapan sarana seperti ruang tempat pelayanan semestinya ada penataan yang lebih teratur karena pemerintahan Desa Nagrawangi mempunyai bangunan kantor desa yang luas dan cukup apabila penataannya disesuaikan dengan kebutuhan pelaksanaan kegiatan pelayanan dan prasarana pelayanan baik dari sarana pelayanan administrasi maupun pelayanan umum sudah tersedia seperti peralatan komputer, printer serta kendaraan operasional namun lebih baiknya dalam meningkatkan kualitas terhadap masyarakat sebaiknya perlu perbaikan dan penambahan baik sarana maupun prasarana kelengkapan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan (*observasi*) peneliti, wawancara dan dokumen yang peneliti dapatkan tersebut di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan yang ada di desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong menyatakan bahwa terindikasi masih perlu peningkatan serta penambahan sesuai dengan kebutuhan pelayanan karena yang terdapat di Desa Nagrawangi masih relatif kurang mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik tempat pelayanan yang masih belum tertata juga sarana pendukungnya masih bersifat seadanya walaupun pelayanan sudah dapat dilaksanakan sesuai permintaan masyarakat karena pelayanan di desa kebanyakan bersifat pelayanan administrasi yang tidak terlalu rumit.

b. Indikator Perlengkapan Peralatan Elektronik

Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat, Desa Nagrawangi sudah menggunakan sistem elektronik/komputerisasi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan

kepada masyarakat. Dan dalam penggunaannya sebagian aparat desa sudah paham menggunakan komputer, berdasarkan keterangan dari Sekretaris Desa bahwa yang bisa menggunakan komputer hanya dua orang dan untuk pelayanan administrasi sementara ini sudah dapat melayani.

c. Indikator Penampilan Aparat Pelayanan

Dari hasil pengamatan dan wawancara bahwa aparat desa sudah cukup baik, dari kehadiran untuk aparat bagian administrasi sudah baik namun untuk bagian teknis lapangan menyesuaikan dengan kondisi lapangan dan dalam cara berpakaian aparat Desa Nagrawangi sudah menyesuaikan dengan pemakaian seragam dari kecamatan.

• Reliability

a. Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan di Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui ketepatan waktu pada setiap jenis pelayanan baik pelayanan umum maupun pelayanan perorangan, namun pelayanan di pemerintahan desa kebanyakan pelayanan administrasi bukan pelayanan yang memerlukan waktu panjang, tetapi bersifat langsung jadi hanya tergantung dari kesiapan dari Kepala Desa apakah Kepala Desa ada di tempat atau sedang ada urusan di luar kantor.

Namun demikian, pada kenyataannya masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan di Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan responden mengidentifikasi bahwa di Desa Nagrawangi bahwa hubungan antara aparat dengan masyarakat masih terjalin dengan baik dan masalah diskriminasi dalam pelayanan merupakan hal tidak

terlalu menjadi prinsip karena budaya saling menghormati dan menghargai masih terjadi khususnya di Desa Nagarawangi.

b. Indikator Tingkat Kesalahan dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan data yang terdapat di Desa Nagarawangi dapat menunjukkan bahwa tingkat kesalahan dalam pelayanan yang dilaksanakan di Desa Nagarawangi memang relatif ada tapi dapat dilakukan perbaikan secara langsung.

c. Indikator Sikap dan Simpatik Dalam Pelayanan

Dalam melayani kebutuhan masyarakat maka sikap dan simpatik aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di Desa Nagarawangi Kecamatan Rancakalong, aparat dalam hal ini petugas yang melayani Pelayanan kepada masyarakat.

Dalam wawancara dengan responden mengenai sikap dan simpatik aparat dalam melaksanakan pelayanan sebagai berikut: "Aparat di Desa Nagarawangi pelayanannya baik kalau melayani langsung dikerjakan, kalau hari libur juga kadang dilayani" (wawancara 21 Juni 2015)

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa sikap dan simpatik aparat Desa Nagarawangi dalam melayani masyarakat sudah baik dapat dilihat dari hasil wawancara tersebut di atas bahwa memang pelayanan di desa dilakukan kadang tidak mengenal jam kerja.

Responsiveness

a. Indikator Ketanggapan dalam Pelayanan

Dalam rangka pelaksanaan pemerintahan desa di Desa Nagarawangi peneliti mengamati bahwa telah banyak kebijakan Kepala Desa Nagarawangi yang dibuat untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, berikut daftar

Peraturan Desa Nagarawangi Kecamatan Rancakalong pada tahun 2014:

Tabel 3

Daftar Peraturan Desa Nagarawangi Tahun 2014

No	No. Peraturan Desa	Tentang	Tgl. Persetujuan BPD
	01 Tahun 2014	Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa	27 Pebruari 2014
	02 Tahun 2014	Penetapan Wilayah dan Batas Desa	11 Januari 2014
	03 Tahun 2014	Penetapan Dusun	11 Januari 2014
	04 Tahun 2014	Penetapan Pungutan Desa Nagarawangi	Januari 2014
	05 Tahun 2014	Penetapan SOTK Pemerintah Desa	11 Desember 2014
	06 Tahun 2014	Penetapan Perangkat Desa	01 Januari 2014
	07 Tahun 2014	Penetapan Kekayaan/Aset Desa Nagarawangi	11 Desember 2014
	08 Tahun 2013	Asal Usul Desa Nagarawangi	Januari 2013
	09 Tahun 2014	Sejarah Asal Usul Desa Nagarawangi	Januari 2014
	10 Tahun 2014	Penetapan Lembaga Adat Istiadat dan Sosial Budaya masyarakat	11 Januari 2014
	12 Tahun 2014	RAPBDes Tahun Anggaran 2015	05 November 2014
	13 Tahun 2014	Penetapan APBDes 2015	29 Desember 2014
	15 Tahun 2014	Kerjasama Desa	11 September 2014
	16 Tahun 2014	Perubahan RPJM Desa	03 Januari 2014

Sumber: Buku Data Peraturan Desa 2014

Dari sekian banyak Peraturan Desa yang telah diterbitkan seyogianya tingkat

pelayanan kepada masyarakat cukup baik, namun peneliti mengamati dari sekian banyak Peraturan Desa belum terealisasi dengan baik salah satu contoh pada Peraturan Desa Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penetapan Pungutan Desa Nagrawangi bahwa pada umumnya masyarakat belum mengetahui dari pada kebijakan pemerintahan desa tersebut hal tersebut dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa responden mengatakan bahwa tidak mengetahui tentang biaya pelayanan administrasi padahal dalam peraturan desa tersebut dijelaskan besarnya biaya pelayan dan jenis pelayan administrasi.

Wawancara dengan Kepala Desa pada 17 Juni 2015:

Kepala Desa Nagrawangi mengatakan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini Kepala Desa Nagrawangi mengambil sikap dan kebijakan dengan mengeluarkan Keputusan Kepala Desa yang menyangkut berbagai aspek kepentingan masyarakat demi suksesnya pelaksanaan roda pemerintahan, di antaranya mengesahkan Ketua RT dan Ketua RW yang wilayahnya dilaksanakan peremajaan/pemilihan kepengurusan, pembinaan terhadap perangkat Desa demi peningkatan SDM dan untuk pencapaian kinerja pelayanan dengan mengadakan acara minggu Desa yang dilaksanakan padahari Rabu setiap minggu yang bertujuan untuk menyampaikan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah desa.

Ketanggapan dalam pelayanan di pemerintahan desa dalam menangani pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, saya mewawancarai petugas pelayanan kesehatan Desa Nagrawangi sebagai berikut:

“Pemerintahan desa memang selalu berkoordinasi dengan petugas kesehatan untuk melayani masyarakat yang memerlukan surat keterangan untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu

apabila ada masyarakat yang memang membutuhkan, supaya mendapat bantuan biaya, tetapi dengan melihat kriteria, sebab kalau tidak dilihat kriterianya, semuanya pasti mau biaya kesehatan gratis” (wawancara 17 Juni 2015)

Dalam hasil laporan tahunan disampaikan bahwa kegiatan pelayanan yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Jumlah Pelayanan Kepada Masyarakat
Di Desa Nagrawangi Tahun 2014

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
	Kartu Tanda Penduduk	4569
	Kartu Keluarga	1537
	KTP Sementara	59
	IMB	9
	Izin Gangguan	4
	Akta Tanah	12
	Kredit Perbankan	64
	Surat Keterangan Kelakuan Baik	23
	Surat Kelahiran	27
	Surat Kematian	26
	Surat Keterangan Tidak Mampu	58
	Surat ijin Rame-rame	8
	Akte Kelahiran	489
	Surat Keterangan Lainnya	75
	Surat Keterangan Pindah	11
	Surat Keterangan Datang	13

Sumber: Laporan Tahunan Desa Nagrawangi Tahun 2014

Dari hasil pengamatan peneliti dan wawancara dengan responden serta data dari dokumen yang peneliti dapat keterangan di atas menunjukkan bahwa ketanggapan aparat dalam melayani masyarakat, pemerintahan Desa Nagrawangi sudah cukup baik karena tingkat peduli dalam melayani masyarakat sangat tinggi serta kebijakan pemerintah melalui peraturan desa yang dibuat menunjukkan ketanggapan pemerintah desa sudah cukup baik namun peneliti menganalisis dalam realisasi dan sosialisasi penyampaian kepada masyarakat yang belum terrealisasi dengan baik hal ini

disebabkan kurangnya koordinasi antara aparat desa dengan pengurus RT/RW dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

b. Indikator Ketepatan Penyampaian Informasi Pelayanan yang Jelas

Dari wawancara dengan beberapa responden mengatakan bahwa:

“Saya tidak tahu apa saja informasi kebijakan yang dibuat kepala Desa Nagrawangi selama ini” (wawancara dengan responden 15 Juni 2015)

“Saya tidak tahu berapa biaya pelayanan yang sebenarnya kalau membuat surat keterangan atau surat ijin usaha dan dll, karena tidak pernah ada informasi, dan di kantor desa juga tidak ada pengumumannya” (wawancara 15 Juni 2015)

Hasil konfirmasi dengan responden Kepala Desa pada 17 Juni 2015 mengatakan bahwa:

“Kalau untuk kebijakan desa sudah banyak yang dikeluarkan baik melalui Perdes maupun himbauan, dan hal ini selalu disosialisasikan dalam rapat desa (minggon) yang dilaksanakan setiap hari Rabu setiap bulan, namun mungkin hal ini tidak sampai ke masyarakat karena para Kadus yang kurang menyampaikan informasi tersebut, insya Allah kedepan akan saya tekankan kepada para Kadus supaya dapat menyampaikan informasi atau kebijakan dari pemerintah desa”

Dari data hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pemerintah Desa Nagrawangi masih belum dapat memberikan informasi yang jelas tentang kebijakan dan pelayanan yang harus di ketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

• **Assurance**

a. Indikator Perlindungan terhadap Dampak Hasil Pelayanan

Berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, di Pemerintahan

Desa Nagrawangi selalu menjamin dan memberikan perlindungan untuk memperbaiki atau mengganti segala bentuk pelayanan terhadap masyarakat apabila ada kesalahan. Hal ini terungkap dalam:

“Ya pemerintah desa pasti siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. Masyarakat puas kami senang”. (hasil wawancara dengan responden, Sekdes 17 Juni 2015).

Kemudian wawancara dengan Ketua BPD Desa Nagrawangi menjelaskan bahwa:

Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di pemerintah Desa Nagrawangi memang masih perlu peningkatan SDM, karena tingkat keterampilan aparat yang masih harus ditingkatkan baik dari segi skil maupun dari segi sikap dalam melayani masyarakat. Pemerintah Desa Nagrawangi merencanakan kegiatan peningkatan kualitas SDM dengan mengadakan pelatihan dan pembinaan Aparatur Desa.

Untuk menjamin perlindungan Masyarakat, Pemerintahan Desa Nagrawangi melakukan evaluasi dalam acara minggon yang dilaksanakan setiap hari Rabu setiap minggu, dimaksudkan untuk mengevaluasi dan menyampaikan kebijakan-kebijakan yang dibuat Pemerintah Desa. Selain itu, masyarakat juga perlu dilibatkan untuk menampung aspirasi masyarakat yang di wakili oleh BPD.

“Ketua BPD mengharapkan di Pemerintah Desa Nagrawangi pelayanan yang berkualitas dan handal, tarif yang wajar dan terjangkau, pelayanan yang bersahabat, memperluas cakupan pelayanan, melayani dengan baik atau tidak membebani masyarakat”. (hasil wawancara dengan responden, 19 Juni 2015).

Berdasar hasil wawancara mengenai perlindungan terhadap hasil pelayanan, mengandung makna bahwa di Desa Nagarawangi menjamin semua pelayanan masyarakat dari segala kesalahan apabila ada kesalahan yang dilakukan dalam melakukan kegiatan pelayanan.

b. Indikator Kepastian dan Kejelasan Biaya Pelayanan

Indikator selanjutnya dalam menentukan kualitas pelayanan publik adalah kejelasan besarnya biaya pelayanan, faktor biaya pelayanan dianggap penting karena faktor ini paling rawan dan krusial sekali di mata banyak pihak.

Penetapan besarnya biaya pelayanan telah ditetapkan dengan Peraturan Desa, hal tersebut di katakan oleh Kepala Desa Nagarawangi bahwa untuk pelayanan di tetapkan besaran biaya yang fungsinya untuk menutupi kebutuhan biaya operasional administrasi pelayanan, selain itu, besarnya biaya pelayanan juga dengan melihat kondisi perekonomian dari warga masyarakat Desa Nagarawangi. Dalam penetapan biaya pelayanan harus diperhatikan beberapa aspek sebagai berikut.

1. Nilai produk yang dihasilkan melalui suatu proses pelayanan tidak melebihi kewajiban atau jika dibandingkan dengan produk-produk lainnya tidak melebihi tarif yang ditentukan dalam peraturan.
2. Memerhatikan kondisi dan tingkat kemampuan ekonomi masyarakat.
3. Tidak menyalahi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk itu besarnya biaya pelayanan di Desa Nagarawangi Kecamatan Rancakalong dianggap wajar dan memadai oleh masyarakat. Berikut disajikan besarnya biaya pelayanan

Administrasi di Desa Nagarawangi Kecamatan Rancakalong dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 5

Tarif Pungutan Pelayanan Administrasi Desa Nagarawangi Kecamatan Rancakalong

No	Jenis Pelayanan	Besar Pungutan (Rp)
	Ganti Cetak Blangko NTCR (Nikah Talak Rujuk Cerai)	25.000,-
	Biaya Transport KTP dan KK	10.000,-
	Keterangan KTP Sementara	5.000,-
	Keterangan Kelakuan Baik	5.000,-
	Keterangan Kelahiran	5.000,-
	Keterangan Angkutan Hasil Bumi	10.000,-
	Keterangan Jual Beli/Potong Hewan	25.000,-
	Keterangan Dosmisili	5.000,-
	Keterangan Usaha	5.000,-
	Rekomendasi Bank	5.000,-
	Keterangan Naik Haji	10.000,-
	Keterangan Pindah	10.000,-
	Iuran Kepala Keluarga	-
	Pembuatan Pengantar Akta Kelahiran	10.000,-
	Surat Keterangan SKTM	-
	Biaya Operasional Raskin/Kg	50,-
	Pungutan Pengobatan Poskesdes/orang	2.000,-
	Iuran pembangunan Wilayah	hasil musyawarah
	Swadaya Gotong Royong	50.000,-/hari

Sumber: Perdes Nagarawangi No. 04 Tahun 2014

Wawancara dengan responden 22 Juni 2015:

“Kalau membuat surat keterangan saya tidak tahu besarnya biaya berapa, sebab tidak pernah ada informasi, ya kalau biaya suka ngasih saja secukupnya.”

“Saya tidak tahu biaya pelayanan yang ditentukan di desa sebab tidak pernah ada informasi, dan papan pengumuman juga tidak ada, kalau membuat surat keterangan ya biayanya kadang seadanya saja.”

Wawancara dengan Sekdes 13 Juni 2015

“Ya kalau biaya pelayanan untuk membuat surat keterangan miskin, keterangan

kematian dll. kadang-kadang ngasih biaya seadanya, kami tidak terlalu menekan, berapa juga kami layani, dan kadang ada yang ngasih lebih dari harga yang ditetapkan tapi kadang ada yang tidak mampu bayar, pokoknya semua saya layani.”

Dari keterangan hasil wawancara di atas dapat menunjukkan bahwa tentang kejelasan besarnya biaya pungutan administrasi pelayanan sudah jelas namun belum ada sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak mengetahui bahwa biaya pungutan administrasi pelayanan ada ketetapanannya.

c. Indikator Tingkat Pendidikan Aparat

Dalam melayani kebutuhan masyarakat maka kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di Desa Nagawangi merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan.

Hal yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat di Desa Nagawangi Kabupaten Sumedang adalah tingkat pendidikan aparat. Apabila diperinci satu-persatu, maka dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 6

Tingkat Pendidikan Aparat Desa Nagawangi

No	Nama	Jabatan	Pend.
1.	Karyana	Kepala Desa	SLTA
2.	Maftuh	Sekretaris Desa	SLTA
3.	Memed	Kaur Pemerintahan	SLTP
4.	E. Rohmat	Kaur Ekbang	SLTP
5.	Otong Sanusi	Kaur Kesra	SLTA
6.	Otay Ratna Komala	Kaur Umum	SLTA
7.	Koko Komara	Kadus I	SLTA
8.	Tarsidi	Kadus II	SD
9.	Agus Karyana	Kadus III	SLTP

Sumber: Propil Desa Nagawangi 2014

Dari komposisi tingkat pendidikan aparat seperti pada tabel 7 di atas, terlihat bahwa kemampuan aparat di Desa Nagawangi Kecamatan Rancakalong masih kurang sesuai hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang pendidikan SLTA 2 orang SLTA persamaan 3 orang, SLTP 3 orang dan SD 1 orang.

Indikator lain dalam variabel kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Di sini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan terhadap masyarakat, pelayanan di Desa berusaha untuk menyelesaikan setiap pelayanan dengan segenap kemampuan yang ada.

Untuk itu diperlukan adanya kemampuan aparat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam birokrasi pemerintahan desa yang meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan aparat pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan tidak terlalu berdasarkan pada juklak dan juknis secara kaku.

Masalah kemampuan melakukan kerja di Pemerintahan Desa Nagawangi Kecamatan Rancakalong terlihat masih menjadi kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan kurang tercipta dengan baik.

Hasil wawancara dengan Kepala Desa mengatakan bahwa:

“Kami berusaha untuk melayani masyarakat semampu kami, dan sudah banyak kebijakan-kebijakan yang kami buat dan kami sosialisasikan dengan mengadakan rapat minggon, namun kadang informasi kemasyarakat tidak sampai karena aparat kurang bisa menyampaikan informasi kebijakan-kebijakan yang dibuat.

“...sebagai bawahan saya hanya bertugas sebagai pelaksana saja. Dan memang sudah ada tugas pokok masing-masing, saya melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian tugas pokok yang diberikan

dan mengerjakan tugas yang diberikan kepala desa”

“Sebagai pegawai apabila ada pekerjaan yang tidak pas, maka harus minta petunjuk Kepala Desa soalnya sebagai bawahan harus loyal. Namun kadang kalau di lapangan tidak sesuai dengan yang direncanakan”.

Di Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong setiap aparat yang terkait dituntut untuk dapat melayani masyarakat sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Seperti halnya dalam penyusunan visi, misi dan sistem pemberian pelayanan dilakukan dengan melibatkan atasan dan bawahan sehingga membuat mereka merasa memiliki tanggung jawab sama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Dalam pertemuan rutin minggon dimaksudkan untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan-kesulitan yang dialami dan keputusan yang dibuat.

“Saya merasa puas dengan cara kerja aparat Desa Nagrawangi, setiap saya ada keperluan langsung dilayani, namun untuk informasi pelayanan saya tidak tahu apa saja kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Desa Nagrawangi”. (hasil wawancara dengan responden, 22 Juni 2015).

Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa aparat desa mampu bekerja secara cepat tetapi kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang kebijakan pelayanan belum terealisasi.

“Sebagai pelayan masyarakat memang harus bekerja secara cepat dalam melayani masyarakat, tetapi di lain pihak saya masih dapat mentolerir bila ada aparat desa yang datang terlambat karena ada pekerjaan

dirumah dulu, karena memang pekerjaan di desa itu tidak terbatas waktu kadang 24 jam, asalkan pada waktu masyarakat yang mengajukan pelayanan masyarakat terlayani”. (hasil wawancara dengan responden, 22 Juni 2015).

Dari wawancara dengan Kepala Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong, kemampuan dari aparat Desa masih kurang, dan perlu ditingkatkan terutama dalam keterampilan dalam melayani masyarakat, kalau masalah sikap sudah terbiasa dengan sikap yang ramah dalam melayani setiap masyarakat yang menggunakan pelayanan.

Apabila selama ini aparat desa kurang baik dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat karena dilihat dari penghasilan aparat yang kurang memadai sehingga untuk menutupi kebutuhan harus mencari selain dari penghasilan dari gaji di desa.

Dari uraian di atas, aparat Desa Nagrawangi dapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tinggal implementasinya di lapangan yang harus ditingkatkan.

- **Emphaty**

- a. **Indikator Ketulusan dan Keikhlasan Aparat dalam Melakukan Pelayanan**

Ketulusan dan keikhlasan merupakan sikap atau profil dari personel aparat, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilaksanakan dengan ketulusan dan keikhlasan aparat pelayanan dalam menjalankan tugasnya, karena walaupun pelayanan dilakukan dengan baik tapi kalau tidak ada ketulusan dan keikhlasan pelayanan menjadi tidak prima, ketulusan dan keikhlasan adalah sikap atau profil aparat dalam melayani masyarakat selalu memancarkan:

1. Senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun, menawarkan bantuan apa yang dapat dibantu, wajah ceria, senyum, dan salam hangat.

2. Kepekaan, terlihat dari reaksinya merespons, mengakomodasi, menyelesaikan keluhan permasalahan masyarakat, memenuhi kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat.
3. Kerelaan dan keikhlasan, serta ketulusan melayani yang terlihat dari kesediaannya mengorbankan kepentingan dengan mengedepankan memberikan bantuan terbaik dari pekerjaannya baik tenaga maupun waktunya.

Keikhlasan aparat Desa Nagrarawangi Kecamatan Rancakalong dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Nagrarawangi bahwa pelayanan di Desa itu tidak menuntut banyak imbalan yang penting kepentingan masyarakat terlayani hal tersebut juga dikatakan oleh responden bahwa dalam pelayanan aparat Desa Nagrarawangi tidak memaksa dalam hal biaya dan kadang di luar jam kerja pun tetap dilayani, hal ini menunjukkan bahwa keikhlasan pelayanan aparat dalam melayani sangat baik, karena keikhlasan merupakan hal yang menyangkut kepribadian personal dari aparat desa.

b. Indikator Memahami Kebutuhan Masyarakat

Pemerintahan Desa merupakan tempat layanan masyarakat yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat karena kebutuhan layanan yang ada di Desa merupakan layanan dasar yang sangat sering di butuhkan masyarakat untuk menuju pelayanan berikutnya, seperti pembuatan KTP surat pengantarnya dari desa untuk dilanjutkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, jadi sebagai aparat pemerintah desa harus memahami kebutuhan kepentingan masyarakat. Dari pengamatan peneliti bahwa pada umumnya aparat desa sudah memahami kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi yang sering dibutuhkan masyarakat dan aparat telah memahami keinginan masyarakat dalam

hal pelayanan. Dan hasil dari wawancara dengan aparat desa sebagai Kaur Umum pada 17 Juni 2015 menjelaskan bahwa aparat desa khususnya bagian umum sudah biasa melayani masyarakat dengan berbagai keperluan dan sudah dapat melayani sesuai kebutuhan mulai dari pelayanan administrasi sampai dengan pelayanan umum sesuai dengan kemampuan dan kondisi yang ada. Kemudian pada 20 Juni 2015 peneliti mewawancarai responden masyarakat pengguna pelayanan dari masyarakat perwakilan sebagai pedagang mengatakan bahwa:

“Kalau pelayanan dalam membuat keterangan atau ijin tidak ada kendala lancar-lancar saja, tapi kalau pelayanan untuk kepentingan umum masih banyak kendalanya”

Dari hasil pengamatan serta wawancara di atas menunjukkan bahwa aparat desa pada dasarnya memahami pelayanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh masyarakat.

Dari semua uraian analisis dan pembahasan data pada bab ini, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Nagrarawangi Kecamatan Rancakalong kabupaten Sumedang masih ada yang perlu perbaikan dan peningkatan kualitas sehingga pelayanan menjadi optimal.

Diakhir pembahasan Bab IV penulis perlu memberi narasi kecenderungan dari lima dimensi indikator pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, berdasar uraian analisis yang telah dibahas di atas, bahwa kualitas pelayanan pemerintah Desa Nagrarawangi Kecamatan Rancakalong dari lima dimensi indikator pelayanan menunjukkan bahwa pada umumnya relatif memadai kendatipun belum maksimal, namun masih ada sebagian dimensi yang perlu perbaikan atau penambahan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang maksimal. Karena berdasarkan

analisis peneliti bahwa tidak semua dimensi dapat diterapkan pada proses kegiatan di pemerintahan desa karena dimensi yang menurut pendapat Zeithaml merupakan indikator penilaian kualitas pelayanan pada organisasi pelayanan yang moderen, sehingga ada beberapa indikator dimensi yang tidak bisa dijadikan sebagai acuan seperti dalam dimensi *reliability* indikator ketepatan waktu pelayanan karena pelayanan administrasi pemerintahan desa kebanyakan berifat pelayanan langsung yang tidak membutuhkan jangka waktu yang lama, kemudian dalam dimensi *Assurance* Indikator jaminan perlindungan terhadap dampak pelayanan kurang relevan, karena pelayanan di desa bersifat layanan administrasi yang tidak membutuhkan jaminan perlindungan dampak layanan.

Kemudian untuk pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa serta Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, di Desa Nagawangi Kecamatan Rancakalong belum terealisasi sepenuhnya dikarenakan masih dalam tahap sosialisasi dan tahap persiapan dalam menuju penerapan UU No. 6 tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan uraian, analisis, dan interpretasi data, dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut.

Kualitas pelayanan pemerintahan desa khususnya di Desa Nagawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang, sudah berjalan sebagaimana biasanya, sesuai dengan tugas dan fungsi dari Pemerintah Desa, yaitu sebagai aparat pelayan masyarakat dan menyejahterakan masyarakat, namun belum maksimal sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan terutama dalam hal informasi kebijakan pemerintah desa yang masih belum terelisasi kepada masyarakat, hal tersebut disebabkan antara lain:

a. Dimensi *Tangibles*:

1. Sarana Bangunan di Desa Nagawangi sudah memadai namun masih diperlukan penataan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan, seperti tidak adanya ruang khusus tempat melayani masyarakat, tempat pengaduan, papan pengumuman, kotak saran maupun sarana pelayanan lainnya.
2. Peralatan elektronik seperti komputer untuk pelayanan administrasi sudah dapat berjalan hanya perlu perbaikan dan untuk perangkat jaringan internet belum ada karena dirasa belum begitu diperlukan dan memerlukan dana yang cukup besar.

b. Dimensi *Reliability*:

1. Terkait ketepatan waktu dalam pelayanan dalam sebagian pelayanan administrasi di Desa Nagawangi masih belum ada kejelasan batas waktu pelayanan, karena kebanyakan pelayanan administrasi di desa merupakan pelayanan yang tidak memerlukan waktu yang lama adapun sebagian pelayanan administrasi yang dilakukan pada pemerintahan desa yang memerlukan waktu lama karena harus mencocokkan data seperti pembuatan pengantar atau keterangan akta jual beli tanah, akta hibah masih belum ada kepastian target waktu penyelesaiannya.
2. Tingkat kesalahan dalam pelayanan relatif masih ada, tapi dapat dilakukan perbaikan seperti dalam pendataan data base warga miskin.

c. Dimensi *Responsiveness*:

Penyampaian informasi kebijakan yang disampaikan kepada masyarakat tidak ada sosialisasi dan informasi kepada masyarakat tentang kebijakan maupun informasi lainnya, masyarakat relatif tidak paham informasi kebijakan yang di buat pemerintah Desa Nagawangi.

d. Dimensi *Assurance*:

Tingkat pendidikan dan keterampilan aparat dalam bidang pelayanan kepada masyarakat relatif masih harus ditingkatkan.

e. Dimensi *Emphaty*:

Dalam ketulusan dan keikhlasan serta pemahaman kebutuhan masyarakat aparat Desa Nagrawangi sudah baik dan dapat memahami keperluan kebutuhan masyarakat.

Faktor penghambat kualitas pelayanan: faktor utama yang menyebabkan kualitas pelayanan di pemerintahan Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong kurang optimal adalah selain sarana prasarana pendukung pelayanan juga dari sumber daya aparatur yang masih perlu peningkatan dalam melayani masyarakat, karena faktor pendidikan aparat desa yang masih belum sesuai seperti yang dijelaskan dalam UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 50 ayat (1) butir (a) menyatakan bahwa aparat desa berpendidikan minimal Sekolah Menengah Umum atau yang sederajat.

Saran

Berdasarkan hasil simpulan kualitas pelayanan pemerintahan desa di Desa Nagrawangi, adapun hal-hal perlu disarankan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

a. Secara Teoritis:

1. Ditinjau dari pendukung peningkatan kualitas pelayanan sudah seharusnya melakukan penataan dan melengkapi sarana dan prasarana pendukung pelayanan supaya pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.
2. Dilihat dari kemampuan aparat, sebaiknya dalam rekrutmen aparat memerhatikan tingkat pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparat supaya dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Harus mempunyai aparat desa yang profesional dalam pelayanan dengan

melalui pelatihan aparat dalam bidang keterampilan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Secara Praktis:

Mengikuti arus informasi yang semakin cepat, maka penggunaan sistem komputerisasi dengan membuka *website* yang dapat diakses langsung oleh masyarakat harus segera diterapkan, selain akan mempercepat proses pelayanan publik khususnya dalam menyampaikan kebijakan yang dibuat pemerintah desa dapat terjangkau, juga agar lebih membuka diri terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap perubahan dan gagasan inovatif dalam peningkatan kualitas pelayanan. Karena salah satu faktor kurangnya pelayanan dalam organisasi pemerintahan desa adalah alat informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Arikunto, Suharsini, 2006. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Hardiansyah 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Grava Media.
- Kencana, Syafe'i. 2003. *Sistem Administrasi Negera Republik Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Mustafa, Bachsan. 2001. *Sistem Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, (2008), *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara (cetakan ketiga), Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.

Widodo, Joko, 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendikia: Surabaya.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1988, *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam *Journal of Retailing*, Spring.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Desa.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 151 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dokumen Lain, Jurnal dan Penelitian

Jurnal Studi Pembangunan edisi Oktober 2005 Vol. 1 No. 1

eJournal Pemerintahan Integratif, 2013, 1 (1): 13-27 ISSN 0000-0000, ejournal.pin.or.id.

Jaitun, 2013, *Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Di Desa Sepala Dalung Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung*, eJournal Pemerintahan Integratif, 1 (1): 13-27. Fisip Universitas Mulawarman.

RPJMDes Desa Nagarawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang Tahun 2010 sampai dengan 2014

Peraturan Desa Nagarawangi Nomor 6 Tahun 2014 tentang Penetapan Perangkat Desa Nagarawangi

Peraturan Kepala Desa Nagarawangi Nomor 19 Tahun 2013 tentang Rencana Kerja Pembangunan Desa (RKP Desa) Tahun Anggaran 2014.

Laporan Keterangan Pemerintah Desa (LKPD) Desa Nagarawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang Tahun 2014.

Kompasiana.com