

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DESA DI LINGKUNGAN KABUPATEN PANDEGLANG TAHUN 2017**

**Oleh:**

**Atik Atiatun Nafisah, Dirlanudin, Agus Sjafari, Ade Hadiono, Panji Hendrarso**

**Tim Riset LPPM STIA Banten**

**Email: *lppm\_stiabanten@yahoo.co.id***

## **Abstrak**

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan salah satu kualitas pelayanan publik, adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data atau informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Selain itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintahan desa di Kabupaten Pandeglang dan untuk mengetahui kelemahan serta kekurangan dari setiap jenis layanan yang diselenggarakan pemerintahan desa di Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penjelasan deskriptif. Unit analisisnya adalah masyarakat pengguna layanan pemerintah desa yang tersebar di 53 desa di lima kecamatan yang mewakili lima zona di wilayah Kabupaten Pandeglang sebanyak 530 responden. Sehingga, teknik sampling yang tepat untuk digunakan adalah teknik aksidental. Adapun lama waktu dalam proses aksidental tersebut dilakukan secara serentak. Instrumen penelitian menggunakan angket dengan berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Pemerintahan Desa di Kabupaten Pandeglang memperoleh nilai interval 2,7826 dan nilai interval setelah dikonversi adalah 69,56, sehingga mutu layanannya “C”. Nilai mutu tersebut menunjukkan bahwa unit layanan Pemerintahan Desa masuk kinerja layanan yang “**Kurang Baik**”. Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei, unsur ke-4 (Biaya/Tarif) memperoleh respon tertinggi dengan kategori kinerja mutu layanan “Baik” (B) dari masyarakat. Sedangkan unsur dengan respon terendah terdapat pada unsur ke-8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) dan unsur ke-9 (Sarana dan Prasarana), keduanya masing-masing memperoleh kinerja mutu layanan “Tidak Baik” (D).

Kata kunci: SKM, DPMPD

### *Abstract*

*One of the government's efforts to improve one of the quality of public services, is to compile the Community Satisfaction Index as a benchmark to assess the level of service quality. The Community Satisfaction Index (IKM) is data or information about the level of community satisfaction obtained from the results of quantitative and qualitative measurements of community opinion in obtaining services from public service providers. In addition, IKM data will be used as an assessment material for service elements that still need improvement and become a driver for each service delivery unit to improve the quality of its services.*

*This study aims to determine the level of community satisfaction with village government services in Pandeglang District and to find out the weaknesses and shortcomings of each type*

*of service organized by village government in Pandeglang District. This study uses a quantitative approach with descriptive explanations. The unit of analysis is that community users of village government services spread across 53 villages in five sub-districts representing five zones in the Pandeglang regency area of 530 respondents. So, the right sampling technique to use is accidental technique. The length of time in the accidental process is carried out simultaneously. The research instrument used a questionnaire based on the Decree of the Minister of Administrative Reform and Bureaucracy No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing the Community Satisfaction Survey.*

*Based on the results of the study showed that the Community Satisfaction Index (IKM) for Village Government services in Pandeglang Regency obtained an interval value of 2.7826 and the interval value after conversion was 69.56, so the service quality was "C". The quality value shows that the Village Government service unit is in "Poor" service performance. Of the 9 elements of services surveyed, 4th Element (Cost / Tariff) received the highest response with the "Good" (B) service quality performance category from the community. Whereas the element with the lowest response is in the 8th Element (Complaint Handling, suggestions and input) and the 9th Element (Facilities and Infrastructure), both of which obtain a service quality performance of "Not Good" (D).*

Keywords : *Satisfaction, Service, Survey*

## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh unit penyelenggara pelayanan publik dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Melalui Peraturan Pemerintah (PP) No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey

Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai tindak nyata dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menpan No. 14 Tahun 2017. Keputusan Menpan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mewujudkan *good local governance*, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa (DPMPD)

Kabupaten Pandeglang telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan Pemerintahan Desa kepada masyarakat secara terus menerus. Guna mengetahui kualitas layanan yang diberikan Pemerintahan Desa dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka DPMPD Kabupaten Pandeglang pada tahun 2017 melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dengan adanya pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan suatu bentuk komitmen yang kuat dari DPMPD Kabupaten Pandeglang guna menjalankan amanah pemerintah demi terwujudnya pelayanan prima yang dilakukan oleh setiap pemerintahan desa di wilayah Kabupaten Pandeglang.

### **Maksud dan Tujuan**

Penyusunan IKM ini dimaksudkan sebagai upaya mendapatkan gambaran/pendapat Masyarakat tentang kualitas pelayanan pemerintahan desa yang berada di lingkungan Kabupaten Pandeglang.

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan pemerintahan desa di lingkungan Kabupaten Pandeglang tahun 2017.
2. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari setiap jenis layanan pemerintahan desa di lingkungan Kabupaten Pandeglang.

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan masyarakat di lingkungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Pandeglang tahun 2017 berdasarkan 9 unsur pelayanan sesuai dengan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun ruang lingkup unit survei kepuasan masyarakat atas layanan administrasi pemerintahan desa di wilayah kerja DPMPD Kabupaten Pandeglang terdiri dari masyarakat yang tersebar di 35 kecamatan, 326 desa dan 13 kelurahan. Berikut adalah sebaran unit survei tersebut:

### **Deskripsi Konsep**

#### **Daerah Otonom dan Kebijakan Publik**

Hakekat otonomi daerah pada awalnya merupakan fenomena politis, yang dibutuhkan dalam konteks demokrasi. Otonomi Daerah tujuannya menjadikan kemandirian daerah, mampu membuka peluang untuk memajukan daerah, dengan mengidentifikasi sumber potensi pendapatan daerah, mampu menetapkan APBD secara efektif, efisien dan wajar secara ekonomi, mampu meningkatkan kinerja perangkat daerah, mampu meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan asas desentralisasi yang dituangkan dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, maka Pemerintah Daerah merupakan daerah otonom artinya daerah mempunyai hak wewenang dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri menyangkut urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai undang-undang. Oleh karena itu setiap Kepala Daerah dituntut untuk mampu menjalankan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, salah satu

tugas pemerintahan adalah menyelenggarakan dan menjalankan pelayanan publik secara berkualitas dan proporsional sesuai potensi dan kebutuhan masyarakatnya.

Pemerintah/Pemerintah Daerah dalam menjalankan tugasnya harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan, baik yang dibuat oleh Pemerintah Pusat maupun oleh Pemerintah Daerah dalam bentuk Peraturan Daerah. Semua peraturan perundang-undangan tersebut dilihat dari konsep administrasi negara adalah berbagai kebijakan yang dijadikan pedoman dalam menjalankan pemerintahan, pembangunan maupun kemasyarakatan.

Pengertian kebijakan publik menurut para ahli yang dikutip dari situs Badan Kepegawaian Nasional (BKN), sebagai berikut: menurut Thomas R. Dye dalam buku *Understanding Public Policy*, dikemukakan bahwa: *“Public Policy is whatever governments choose to do or not to do”*. Sementara itu Anderson berpendapat bahwa *“Public Policy is those policies developed by governmental bodies and officials”*. Selanjutnya menurut Easton yang dikutip pada situs yang sama, menyebutkan bahwa: *“public policy is the authoritative allocation of values for the whole society”*.

Berdasarkan pemikiran para ahli tersebut menunjukkan bahwa apapun yang terjadi dan berkembang di masyarakat, pemerintah harus mengetahuinya dan suka atau tidak harus berbuat untuk menyesuaikan dan mengantisipasi fenomena yang berkembang, dengan memperhatikan nilai apa yang akan diusung dari kebijakan itu, yang tentunya nilai tersebut harus relevan dengan nilai-nilai yang

berkembang di masyarakat, selain harus membentuk kelembagaan yang tepat dan memilih aparatur yang kompeten dan berintegritas untuk mewujudkan kebijakan bagi kepentingan dan kemajuanarganya.

Begitu juga dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik perlu didasarkan pada kebijakan publik yang dibuat oleh suatu kementerian yang terkait dengan urusan tersebut dengan mempertimbangkan nilai-nilai, potensi dan kebutuhan masyarakat. Adapun peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik adalah: 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009; 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012; dan 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

### **Tinjauan Tentang Pemerintahan Desa**

Menurut Penjelasan Umum Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang desa, menyebutkan bahwa salah satu landasan pemikiran pengaturan mengenai desa adalah otonomi asli, yang memiliki makna bahwa kewenangan Pemerintahan Desa dalam mengatur dan mengurus masyarakat setempat didasarkan pada hak asal usul dan nilai-nilai sosial budaya yang terdapat pada masyarakat setempat namun harus diselenggarakan dalam perspektif administrasi pemerintahan negara yang mengikuti perkembangan jaman.

Otonomi desa memiliki makna berbeda dengan otonomi daerah, otonomi daerah lebih diartikan sebagai pemberian wewenang oleh pemerintah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam

penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersangkutan. Sedangkan makna otonomi desa lebih bersifat otonomi asli, yaitu pengaturan penyelenggaraan Pemerintahan Desa tetap dikembalikan pada desa sendiri, yaitu disesuaikan dengan adat istiadat serta kebiasaan masyarakat setempat. Otonomi desa merupakan hak, wewenang dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal usul dan nilai-nilai sosial budaya yang ada pada masyarakat setempat diberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang mengikuti perkembangan desa itu sendiri.

### **Pengertian Pemerintahan Desa**

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, disebutkan bahwa desa dapat disebut dengan istilah atau nama yang lain. Dalam penelitian ini desa, selanjutnya ditulis dengan desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yurisdiksi, berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan atau dibentuk dalam sistem Pemerintahan Nasional dan berada di Kabupaten/Kota. Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, mengakui otonomi yang dimiliki oleh desa melalui pemerintahan desa dapat diberikan penugasan ataupun pendelegasian dari pemerintah ataupun pemerintah daerah

untuk melaksanakan urusan pemerintah tertentu. Sedangkan desa di luar desa geneologis yaitu desa yang bersifat administratif seperti desa yang dibentuk karena pemekaran desa ataupun karena transmigrasi ataupun karena alasan lain yang warganya pluralistis, majemuk, ataupun heterogen, maka otonomi desa akan diberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan desa itu sendiri.

Desa dapat melakukan perbuatan hukum, baik publik maupun perdata, memiliki kekayaan, harta benda, dan bangunan serta dapat dituntut dan menuntut di pengadilan. Kepala Desa dengan persetujuan BPD mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum dan mengadakan perjanjian yang saling menguntungkan. Desa memiliki sumber pembiayaan berupa pendapatan desa, bantuan pemerintah dan pemerintah daerah, pendapatan lain-lain yang sah, sumbangan pihak ketiga dan pinjaman desa.

Penyelenggaraan Pemerintahan Desa dibentuk Badan Permusyawaratan Desa (BPD) atau sebutan lain yang sesuai dengan budaya yang berkembang di desa bersangkutan, yang berfungsi sebagai lembaga pengaturan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Desa, seperti dalam pembuatan dan pelaksanaan Peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, dan keputusan Kepala Desa. Di desa dibentuk lembaga kemasyarakatan yang berkedudukan sebagai mitra kerja pemerintah desa dalam memberdayakan masyarakat desa.

Kepala Desa pada dasarnya bertanggungjawab kepada rakyat desa yang

dalam tata cara dan prosedur pertanggungjawabannya disampaikan kepada Bupati melalui Camat. Kepada Badan Permusyawaratan Desa, Kepala Desa wajib memberikan keterangan laporan pertanggungjawabannya dan kepada rakyat menyampaikan informasi pokok-pokok pertanggungjawabannya namun tetap harus memberi peluang kepada masyarakat melalui Badan Permusyawaratan Desa untuk menanyakan dan atau meminta keterangan lebih lanjut terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pertanggungjawaban tersebut.

Desa tidak lagi merupakan level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi *independent community*, sehingga setiap warga desa dan masyarakat desanya berhak berbicara atas kepentingannya sendiri dan bukan dari atas ke bawahan seperti selama ini terjadi. Desa dapat dibentuk, dihapus, dan/atau digabungkan dengan memperhatikan asal-usulnya atas prakarsa masyarakat dengan persetujuan pemerintahan kabupaten dan DPRD. Di desa dibentuk pemerintah desa yang terdiri atas Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan perangkat desa. Perangkat Desa terdiri atas sekretaris desa dan perangkat desa lainnya seperti perangkat pembantu Kepala Desa terdiri dari sekretaris desa, pelaksana teknis lapangan seperti kepala urusan dan unsur kewilayahan seperti kepala dusun atau dengan sebutan lain.

Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintah sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan

mengurus kepentingan masyarakatnya. Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi. Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, kepala Desa bertanggung jawab kepada rakyat melalui BPD dan menyampaikan laporan mengenai pelaksanaan tugasnya kepada Bupati tembusan Camat.

Kepala Desa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai penanggungjawab utama dalam bidang pembangunan dapat dibantu lembaga kemasyarakatan yang ada di desa. Sedangkan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sekretaris desa, kepala seksi, dan kepala dusun berada di bawah serta tanggungjawab kepada Kepala Desa, sedang kepala urusan berada di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris desa.

### **Pengertian Pemerintah Desa**

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Kepala Desa adalah pemimpin pemerintah desa, sedangkan perangkat desa adalah unsur pemerintah desa yang terdiri dari unsur staf, unsur pelaksana teknis, dan unsur wilayah. Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya.

Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya bertanggungjawab kepada rakyat melalui BPD dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugasnya kepada Bupati dengan tembusan Camat. Sedangkan perangkat Desa dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Desa.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Desa dan perangkat Desa berkewajiban melaksanakan koordinasi atas segala pemerintahan desa, mengadakan pengawasan, dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas masing-masing secara berjenjang. Apabila terjadi kekosongan perangkat desa, maka Kepala Desa atas persetujuan BPD mengangkat pejabat perangkat desa.

### **Partisipasi Masyarakat**

Dalam mengkaji pelayanan publik maka tidak terlepas dari keberadaan, aktivitas dan keterlibatan masyarakat itu sendiri, baik ketika kebijakan pelayanan publik itu dirumuskan, dilaksanakan sampai dievaluasi. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu evaluasi atas pelaksanaan pelayanan publik yang tentu harus melibatkan partisipasi masyarakat untuk memberikan penilaian secara objektif dan proporsional.

Partisipasi berarti turut berperan serta dalam suatu kegiatan, bahkan keikutsertaan tersebut dituntut sikap yang proaktif. Partisipasi dapat didefinisikan secara luas sebagai bentuk keterlibatan masyarakat secara aktif dan sukarela, baik karena alasan-alasan dari dalam dirinya (intrinsik) maupun dari luar dirinya (ekstrinsik) terkait keseluruhan proses kegiatan yang terjadi di lingkungannya.

### **Tingkatan partisipasi**

Menurut Prety, J. yang dikutip Syahyuti (2006), ada tujuh karakteristik tipologi partisipasi, yaitu :

1) Partisipasi pasif atau manipulatif. Ini merupakan bentuk partisipasi yang paling

lemah. Karakteristiknya adalah masyarakat menerima pemberitahuan apa yang sedang dan telah terjadi. Pengumuman sepihak oleh pelaksana proyek tidak memperhatikan tanggapan masyarakat sebagai sasaran program. Informasi yang dipertukarkan terbatas pada kalangan profesional di luar kelompok sasaran belaka.

2) Partisipasi informative. Di sini masyarakat hanya menjawab pertanyaan-pertanyaan untuk proyek, namun tidak berkesempatan untuk terlibat dan mempengaruhi proses keputusan. Akurasi hasil studi, tidak dibahas bersama masyarakat.

3) Partisipasi konsultatif. Masyarakat berpartisipasi dengan cara berkonsultasi, sedangkan orang luar mendengarkan, serta menganalisis masalah dan pemecahannya. Dalam pola ini belum ada peluang untuk pembuatan keputusan bersama. Para profesional tidak berkewajiban untuk mengajukan pandangan masyarakat (sebagai masukan) untuk ditindaklanjuti.

4) Partisipasi insentif. Masyarakat memberikan korbanan dan jasa untuk memperoleh imbalan insentif berupa upah, walau tidak dilibatkan dalam proses pembelajaran atau eksperimen-eksperimen yang dilakukan. Masyarakat tidak memiliki andil untuk melanjutkan kegiatan-kegiatan setelah insentif dihentikan.

5) Partisipasi fungsional. Masyarakat membentuk kelompok sebagai bagian

proyek, setelah ada keputusan-keputusan utama yang disepakati. Pada tahap awal, masyarakat tergantung kepada pihak luar, tetapi secara bertahap kemudian menunjukkan kemandiriannya.

- 6) Partisipasi interaktif. Masyarakat berperan dalam proses analisis untuk perencanaan kegiatan dan pembentukan atau penguatan kelembagaan, Pola ini cenderung melibatkan metode interdisipliner yang mencari keragaman perspektif dalam proses belajar yang terstruktur dan sistematis. Masyarakat memiliki peran untuk mengontrol atas pelaksanaan keputusan-keputusan mereka, sehingga memiliki andil dalam keseluruhan proses kegiatan
- 7) Mandiri (*self mobilization*). Masyarakat mengambil inisiatif sendiri secara bebas (tidak dipengaruhi pihak luar) untuk merubah sistem atau nilai-nilai yang mereka junjung. Mereka mengembangkan kontak dengan lembaga-lembaga lain untuk mendapatkan bantuan dan dukungan teknis serta sumberdaya yang diperlukan. Yang terpenting, masyarakat juga memegang kendali atas pemanfaatan sumberdaya yang ada dan atau digunakan.

## **Tinjauan Tentang Pelayanan Publik**

### **Pengertian Pelayanan Publik**

ng menjadi kebutuhan Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang tersebut meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya melakukan hal-hal ya dan harapan masyarakat meliputi:

- 1) pelaksanaan pelayanan;
- 2) pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) pengelolaan informasi;
- 4) pengawasan internal;
- 5) penyuluhan kepada masyarakat; dan
- 6) pelayanan konsultasi. (Pasal 8 UU Nomor 25 Tahun 2009)

### **Asas-asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 4, sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- 2) Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah/Pemerintah Daerah terutama terkait dengan pelayanan administrasi. Ratminto dan Winarsih (2005:5) mengemukakan bahwa: “Pelayanan administrasi adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Kualitas pelayanan dapat pula dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan yang terbaik dapat dilakukan dengan cara pelayanan prima, yaitu bentuk pelayanan yang melebihi, melampaui, mengungguli dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak lain.

Aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, berkewajiban

memberikan pelayanan yang terbaik, dalam arti memberi pelayanan prima kepada masyarakatnya. Menurut Sianipar (1998), “pelayanan prima atau *Service Excellence* adalah pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan yang lalu”.

Kualitas layanan menurut Fitzsimmons yang dikutip oleh Sedarmayanti (2000) dapat dilihat pada lima dimensi yaitu:

- 1) *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan;
- 2) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat;
- 3) *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen;
- 4) *Empathy*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen;
- 5) *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Sementara menurut Flippo yang dikutip oleh Lenda S.N kualitas pelayanan yang paling umum digunakan untuk menilai atau mengukur kinerja individu pegawai meliputi empat faktor yaitu:

- 1) Kualitas atau mutu kerja; yaitu ketepatan, keterampilan, ketelitian, dan kerapihan hasil kerja;
- 2) Jumlah atau kuantitas kerja; yaitu tidak hanya menyangkut tugas-tugas reguler, tetapi juga kecepatan dalam menyelesaikan tugas-tugas ekstra atau mendesak;
- 3) Ketangguhan; yaitu meliputi seperti mengikuti perintah, kebiasaan keselamatan yang baik, inisiatif, ketepatan waktu, dan kehadiran;
- 4) Sikap; yaitu sikap terhadap perubahan pekerjaan dan terhadap teman
- 5) kerja, serta kerjasama.

Selanjutnya menurut Ratminto dan Winarsih (2005:21), dimensi-dimensi pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan. Kesederhanaan mengandung arti bahwa prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dimengerti dan dipahami serta mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan. Kejelasan ini mencakup persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik
- 3) Kepastian Waktu. Kepastian waktu dalam pelayanan publik harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam standar pelayanan.
- 4) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- 6) Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik harus bertanggung jawab terhadap semua proses dan produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan publik.
- 8) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.
- 9) Kedisiplinan dan Keramahan. Pemberian pelayanan oleh petugas harus bersikap sopan, santun, ramah dan melakukan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan. Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, bersih, disediakan ruang tunggu dan sarana lainnya

Sedangkan dimensi kualitas pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah melalui Peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- 1) Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, mekanisme dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan

untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- 4) Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **Tinjauan Tentang Kepuasan Masyarakat**

#### **Pengertian Kepuasan**

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.

2) Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.

3) Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.

4) Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

#### **Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat**

Menurut Lupiyoadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

1) Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.

- 2) Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

### **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan**

Menurut Tjahya Supriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan

masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa

yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Putra Fadillah (2001: 67), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

Pemerintahan desa pada dasarnya merupakan manifestasi dari pemerintahan daerah yang berbasis pada otonomi daerah. Tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik (*public service*) dan memajukan perekonomian desa. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintahan desa berkaitan dengan tumbuhnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon yang diberikan masyarakat terhadap kinerja organisasi publik yaitu Pemerintah Desa di Kabupaten Pandeglang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kepuasan terhadap persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

## **Metode Penelitian**

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam kegiatan ini adalah penelitian survey. Yang dimaksud dengan penelitian survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. (Masri Singarimbun, 2006).

Selanjutnya, pendekatan yang digunakan dalam penelitian survey ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini menurut Sugiyono, adalah penelitian yang analisisnya lebih fokus pada data-data numerikal yang diolah dengan menggunakan metode statistika.

Sedangkan berdasarkan tingkat penjelasannya, riset ini tergolong ke dalam penelitian deskriptif. Penelitian ini hanya menggambarkan satu kajian (satu variabel) dan tidak dilakukan pengujian hipotesis walaupun penelitian ini menggunakan data sampel. Peneliti hanya menyiapkan beberapa pertanyaan sebagai acuan untuk memperoleh data primer berupa keterangan, informasi, dan

tanggapan sebagai data untuk dilakukan analisis deskriptif.

Dengan mengacu pada kebijakan yang ada, maka penelitian survey Kepuasan Pelayanan kepada masyarakat di lingkungan DPMPD Kabupaten Pandeglang didasarkan pada:

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Secara metodologis guna memperoleh data yang representatif, Survey Kepuasan Masyarakat ini menggunakan metode yang memungkinkan terkonfirmasi persepsi masyarakat secara utuh tentang pelayanan yang mereka dapatkan dari Pemerintahan Desa yang terdapat di lingkungan Kabupaten Pandeglang. Olehkarenanya, melalui metode survey dengan pendekatan kuantitatif sangat tepat digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, metode atau teknik pengumpulan data yang akan di gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Kuesioner, merupakan alat penelitian yang digunakan sebagai instrumen utama dalam penelitian ini.
- b. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen guna melengkapi data yang telah terkumpul.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atau obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007: 90). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memperoleh pelayanan administrasi oleh pemerintahan daerah yang berada di desa.

Populasi dalam penelitian ini dibagi dengan menggunakan dua tahap: pertama, penentuan kecamatan berdasarkan lima zona di wilayah Pandeglang. Setelah dilakukan random, diperoleh masing-masing zona satu kecamatan. Berdasarkan hasil random tersebut, diperoleh nama-nama kecamatan sbb: zona satu diwakili kecamatan Cikeusik, zona dua Kecamatan Carita, zona tiga Kecamatan Cisata, zona empat Kecamatan Sindangresmi, zona lima Kecamatan Cadasari.

Selanjutnya sebaran desa yang akan menjadi wilayah populasi penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel. 3.1 Sebaran Populasi Penelitian**

<b>N O</b>	<b>KECAMATAN</b>	<b>JML DESA</b>	<b>TEKNIK SAMPLING</b>	<b>SAMPE L</b>
	<b>Zona 1:</b>		Aksidental	
1	Kecamatan Cikeusik	14		140
	<b>Zona 2:</b>			
2	Kecamatan Carita	10		100
	<b>Zona 3:</b>			
3	Kecamatan Cisata	9		87
	<b>Zona 4:</b>			
4	Kecamatan Sindangresmi	9		90
	<b>Zona 5:</b>			
5	Kecamatan Cadasari	11		106
	<b>JUMLAH</b>	<b>53</b>		<b>523</b>

Populasi desa dalam penelitian ini diambil secara sensus, artinya semua desa tersebut mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sasaran penelitian. Sedangkan unit analisisnya adalah masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan dari pemerintahan desa masing-masing. Sehingga, teknik sampling yang tepat untuk digunakan adalah teknik aksidental. Adapun lama waktu dalam proses aksidental tersebut dilakukan secara serentak.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di Wilayah Kabupaten Pandeglang**

Pengumpulan data dalam kajian Survei Kepuasan Pelayanan Pemerintahan Desa Kabupaten Pandeglang Tahun 2017 dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang merupakan pengguna jasa pelayanan, yang dirasakan oleh Pemerintahan Desa.

Kuesioner disusun dengan mengacu pada Surat Keputusan Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mencakup 9 indikator. Kuesioner itu dibuat dalam dua kelompok pertanyaan, terbuka dan tertutup. Dari hasil jawaban responden, terangkum dalam tabel 4-7 berikut ini:

**Tabel 4-7: Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Desa atas Layanan Administrasi Pemerintahan Desa di Wilayah Kabupaten Pandeglang (n = 53 Desa di 5 Zona Kecamatan)**

	UNSUR	Nilai interval	Nilai interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	2,8623	1,558	C	Kurang Baik
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	2,8298	70,746	C	Kurang Baik
3	Waktu penyelesaian	2,6635	66,587	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,0707	76,769	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,782	69,551	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,8126	70,315	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,044	76,099	C	Kurang Baik
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	2,4149	60,373	D	Tidak Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,5641	64,101	D	Tidak Baik
	<b>IKM</b>	<b>2,7826</b>	<b>69,566</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Sumber: Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel 4-7, dapat diketahui bahwa jawaban masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa di desa-desa yang ada di Wilayah Kabupaten Pandeglang secara keseluruhan memberi penilaian mutu layanan = “C”, dengan

demikian **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** atas layanan administrasi pemerintahan desa adalah “**Kurang Baik**”. Data ini menunjukkan fenomena yang cukup memprihatinkan, karena tidak sesuai dengan harapan masyarakat desa dan harapan

pemerintah, dalam hal ini tidak sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal dan Keputusan Menpan dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menghendaki semua tingkatan birokrasi dapat memberikan layanan publik yang mudah, cepat, terjangkau, dilayani oleh petugas ramah, sopan dan berkompeten, siap menerima pengaduan dan keluhan masyarakat, ketersediaan sarana prasarana yang memperlancar layanan publik, serta

ketersediaan tempat layanan yang layak, nyaman, tertib dan aman.

### **Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa berdasarkan Wilayah Kecamatan**

#### **Kecamatan Cadasari**

Kecamatan Cadasari masih termasuk wilayah yang berdekatan dengan Kota Pandeglang, idealnya pelayanan administrasi pemerintahan desa akan lebih baik, karena masyarakat yang dilayani tingkat taraf hidupnya relatif sudah memadai. Untuk melihat sejauh mana pelayanan administrasi pemerintahan di wilayah ini dapat dilihat pada Tabel 4-8 .

**Tabel 4-8:**

#### **Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Desa atas Layanan Administrasi Pemerintahan Desa di Wilayah Kecamatan Cadasari**

No.	UNSUR	NILAI INTERV AL	NILAI INTERV AL KONVER SI (NIK)	MUTU PELAYAN AN (x)	KINERJA UNIT PELAYAN AN (y)
1	Persyaratan	2,65	66,27	C	Kurang Baik
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	2,58	64,62	D	Tidak Baik
3	Waktu penyelesaian	2,52	63,20	D	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	3,25	81,36	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,60	65,09	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,75	68,86	C	Kurang Baik

7	Perilaku Pelaksana	2,90	72,64	C	Kurang Baik
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	2,39	59,90	D	Tidak Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,25	56,36	D	Tidak Baik
<b>IKM</b>			<b>66,48</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Memperhatikan tabel di atas dapat diketahui bahwa ada aspek pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu terkait biaya layanan, artinya masyarakat mengakui bahwa dalam pelayanan administrasi pemerintahan desa relatif tidak ada pungutan biaya apapun yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Hal ini merupakan arah perkembangan birokrasi yang baik untuk masa yang akan datang. Namun itu hanya salah satu aspek saja, sebab masih banyak aspek lain yang justru dinilai kurang baik dan bahkan tidak baik. Nilai yang kurang baik ada empat aspek dan nilai yang tidak baik ada empat aspek. Hal ini menggambarkan suatu layanan yang bisa dikatakan belum layak. Hal ini tentu tidak bisa dibiarkan terus-menerus, bila tidak kedepan akan banyak ditemui keluhan-keluhan dari masyarakat.

### **Kecamatan Carita**

Pelayanan publik merupakan aspek yang melekat pada setiap warga negara, karena itu cepat atau lambat mereka akan memerlukan dan mendatangi instansi pemerintah untuk mendapat layanan-layanan publik. Warga negara memang diatur oleh berbagai regulasi yang ada, hal ini untuk kebaikan warga negara dan tertibnya tatanan kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Aparatur diangkat oleh negara di antaranya untuk menjalankan tugas-tugas tersebut, kewajiban setiap aparatur untuk memberi layanan terbaik bagi warganya. Untuk mengetahui sejauhmana pelayanan administrasi pemerintahan desa di wilayah Kecamatan Carita yang merupakan wilayah pesisir dapat di lihat pada tabel 4.9 di bawah ini:

**Tabel 4-9**

**Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Desa atas Layanan Administrasi Pemerintahan Desa di Wilayah Kecamatan Carita**

<b>NO.</b>	<b>UNSUR</b>	<b>NILAI INTERVAL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
1	Persyaratan	2,99	74,75	C	Kurang Baik
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	2,94	73,5	C	Kurang Baik
3	Waktu penyelesaian	2,8	70	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	2,87	71,75	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,83	70,75	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,92	73	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,15	78,75	B	Baik
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	2,07	51,75	D	Tidak Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,42	60,5	D	Tidak Baik
<b>IKM</b>			<b>64,41</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Tabel 4-9 di atas menunjukkan bahwa ada aspek layanan yang oleh warga Carita dinilai “baik” yaitu perilaku para pelaksanan (petugas desa), artinya para petugas aparatur desa yang ada di kecamatan Carita pada umumnya dinilai oleh warganya berperilaku baik, ramah, sopan dan menghargai warga masyarakat yang ingin mendapat layanan administrasi pemerintahan

desa, hal ini gambaran baik baik untuk terus ditingkatkan atau sekurang-kurangnya dipertahankan. Namun masih ada 6 unsur yang dinilai masyarakat kurang baik dan 2 unsur lainnya bahkan dinilai “tidak baik” yaitu unsur penanganan pengaduan dan unsur sarana-prasarana yang ada di desa-desa. Hal yang terakhir ini dapat dimaknai bahwa pola

penanganan pengaduan masyarakat di kantor desa belum dilakukan dengan benar, bisa jadi belum berfungsi sama sekali dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Sarana prasarana yang menjadi penunjang kegiatan layanan tampaknya belum banyak mendapat perhatian, hal ini berdasarkan pendapat masyarakat yang memberi penilaian “tidak baik”. Padahal sarana prasarana salah satu penentu lancar tidaknya layanan publik, di samping kenyamanan masyarakat yang sedang menunggu layanan dan jangan sampai Kantor Desa terlihat agak kumuh. Memperhatikan gejala tersebut tampaknya pihak Kecamatan dan Pemerintah Daerah perlu lebih serius untuk mencari solusi bagi perbaikan sarana prasarana yang lebih baik bagi kemudahan dan kelancaran layana publik yang sangat dibutuhkan masyarakat, tentunya hal ini bukan hanya ditunjukkan untuk saat ini tetapi yang lebih penting lagi untuk dimasa mendatang.

#### **Kecamatan Cikeusik**

Kecamatan Cikeusik merupakan salah satu kecamatan yang memiliki desa-desa tertinggal, namun demikian jangan mengurangi

kualitas layanan publik yang diberikan oleh aparatur desanya, walalupun yang dilayani sebagian masuk kategori masyarakat kelas bawah dan justru masyarakat seperti ini perlu lebih baik untuk dilayani, dibimbing dan dibina, sehingga mendorong, memberi kesempatan dan memberi akses kepada mereka untuk memperbaiki dirinya guna merubah kehidupan yang lebih baik.

Kelas masyarakat seperti ini biasanya muncul keengganan untuk datang ke kantor pemerintah (termasuk kantor desa). Mereka menganggap bahwa kantor pemerintah terdiri dari orang-orang besar, mereka takut menghadapi orang kantoran, ada kekhawatiran tidak diproses dengan baik apa yang dimohonkan oleh mereka. Padahal orang kantoran pemerintah itu diangkat dan digaji tidak lain adalah untuk melayani, membimbing dan membina mereka secara baik dan ramah agar berubah menjadi lebih sejahtera hidupnya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan administrasi pemerintahan desa dapat disimak pada tabel 4-10 di bawah ini.

**Tabel 4-10**

**Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Desa atas Layanan Administrasi Pemerintahan Desa di Wilayah Kecamatan Cikeusik**

<b>NO.</b>	<b>UNSUR</b>	<b>NILAI INTERVAL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
1	Persyaratan	2,8	70	C	Kurang Baik
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	2,74	68,57	C	Kurang Baik

3	Waktu penyelesaian	2,47	61,78	D	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	2,83	70,89	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,65	66,25	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,59	64,82	D	Tidak Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,92	73,03	C	Kurang Baik
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	1,9	49,10	D	Tidak Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,57	64,46	D	Tidak Baik
<b>IKM</b>			<b>65,43</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Berdasarkan tabel 4-10 di atas dapat diketahui bahwa sembilan unsur layanan administrasi pemerintahan desa yang dijalankan oleh aparatur desa dinilai oleh masyarakat di wilayah Kecamatan Cikeusik “kurang baik” ada 5 unsur dan yang 4 unsur lainnya bahkan dinilai “tidak baik”. Hal ini cukup memprihatinkan, sebab bagaimana masyarakat bisa berubah kehidupannya bila pemerintahan terendah yang berhubungan langsung dengan warga masyarakat dinilai kurang baik kerjanya. Artinya secara langsung atau tidak langsung instansi pemerintah (desa) itu sendiri secara internal belum dapat bekerja secara benar, jadi mana mungkin mereka mampu membangun masyarakatnya. Kondisi ini perlu mendapat pembinaan dan *stressing out*, yang dimulai dari pihak kecamatan bahkan kalau perlu mulai diterapkan dengan

pengenaan sanksi-sanksi yang tepat guna meningkatkan kinerja pemerintahan desa, kemudian dinas instansi terkait yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pandeglang perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap desa-desa yang kinerjanya sangat rendah. Aspek kepemimpinan dan menajerial desa harus menjadi target perbaikan, dilanjutkan dengan sikap mental perangkatnya. Jadi dimasa depan kepemimpinan dan para pelaksana terdiri dari orang-orang yang benar-benar profesional dengan semangat membangun yang tinggi.

#### **Kecamatan Cisata**

Aktivitas pemerintah desa harus dijalankan secara profesional, efisien, efektif, terbuka dan bertanggung jawab serta meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat

perwujudan kesejahteraan umum sebagaimana diamatkan oleh Undang-undang Nomor 6 Tahun 2016, dengan demikian tidak ada pilihan lain bagi Kepala desa, perangkat desa serta kelembagaan desa lainnya secara bertanggung jawab dan penuh keikhlasan untuk terus membenahi diri dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, sehingga

teralisasi pemerintahan desa yang berkinerja tinggi. Namun demikian apakah penyelenggaraan pemerintahan desa di wilayah Kecamatan Cisata dapat merealisasikan amanat Undang-undang No 6 Tahun 2014, terutama masalah pelayanan publik, maka dapat dilihat pada tabel 4-11 di bawah ini:

**Tabel 4-11**  
**Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Desa atas Layanan Administrasi Pemerintahan Desa di Wilayah Kecamatan Cisata**

NO.	UNSUR	NILAI INTERV AL	NILAI INTERVA L KONVER SI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJ A UNIT PELAY ANAN (y)
1	Persyaratan	2,93	73,27	C	Kurang Baik
2	Sistem, meka nisme dan Prosedur	2,74	68,67	C	Kurang Baik
3	Waktu penyelesaian	2,49	62,35	D	Tidak Baik
4	Biaya/Tarif	2,97	74,42	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,78	69,54	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,86	71,55	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,04	76,14	C	Kurang Baik
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	2,59	64,94	D	Tidak Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,63	65,80	C	Kurang Baik
<b>IKM</b>			<b>69,63</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Mencermati Tabel 4-11 di atas, terlihat bahwa pelayanan administrasi pemerintahan desa untuk wilayah Kecamatan Cisata sedikit lebih baik (nilai kurang baik ada 7 unsur dan nilai tidak baik ada 2 unsur) dibandingkan dengan di Kecamatan Cikeusik (nilai kurang baik ada 5 nilai tidak baik ada 4), jadi perbedaan ini tidak berarti sama sekali karena kedua kecamatan ini sama-sama tidak ada unsur yang memperoleh penilaian baik dari masyarakat, sehingga keduanya masuk kategori pelayanan yang “kurang baik”. Hal ini seperti di Kecamatan Cikeusik, kondisi layanan administrasi pemerintahan desa di wilayah Kecamatan Cisata juga sangat memprihatinkan. Para Kepala Desa di wilayah Kecamatan ini yang pertama kali harus bertanggung jawab atas rendahnya kinerja pelayanan administrasi pemerintahan desa. Kepala Desa harus mampu menggerakkan para stafnya secara efektif agar mereka bekerja secara profesional dan mampu memberi layanan yang diterima masyarakat sehingga timbul rasa kepuasan mereka atas apa yang dikerjakan para aparatur desa.

Kelemahan layanan administrasi pemerintahan desa seperti tertuang pada data di atas, harus dilakukan perubahan secara mendasar dan ada kejelasan target berapa tahun ke depan, layanan itu berubah menjadi baik? sebab bila tidak ditetapkan target, maka besar kemungkinan tidak pernah terjadi perubahan layanan administrasi desa yang baik dan benar-benar memuaskan para pemohon (masyarakat). Sekali lagi pihak kecamatan dan Dinas terkait perlu konsisten untuk pembinaan,

pembenahan serta pengawasan kepada penyelenggaraan pemerintah desa yang ada di wilayah kerjanya, begitu juga tokoh masyarakat dan penggiat layanan publik perlu memberi perhatian secara kritis yang berkelanjutan sebagai sosial kontrol terhadap penyelenggaraan urusan-urusan dan layanan publik terutama yang dilakukan oleh Pemerintah Desa.

### **Kecamatan Sindang Resmi**

Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik, hendaknya lebih diarahkan pada upaya mendorong prakarsa, gerakan dan partisipasi masyarakat desa untuk pengembangan potensi dan aset desa guna kesejahteraan bersama warganya serta memperkuat masyarakat desa sebagai subjek pembangunan. Prakarsa dan partisipasi masyarakat akan timbul apabila masyarakat percaya pada kepala Desanya, aparaturnya dan percaya bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa dijalankan secara transparan, akuntabel dan mengayomi masyarakatnya. Bila hal ini tidak terbentuk dalam *image* masyarakat, akan sulit mengajak partisipasi masyarakat secara optimal. Salah satu cara menanamkan kepercayaan pada masyarakat adalah melalui aktivitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintahan desa, bila aktivitas ini dinilai masyarakat kurang baik, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan desa akan rendah dan secara otomatis akan sulit membangun prakarsa dan partisipasi mereka. Untuk mengetahui baik tidaknya layanan publik yang diberikan pemerintahan desa di Kecamatan

Sindang Resmi dapat dilihat pada Tabel 4-12 berikut ini.

**Tabel 4-12:**

**Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Desa atas Layanan Administrasi Pemerintahan Desa di Wilayah Kecamatan Sindang Resmi**

<b>NO.</b>	<b>UNSUR</b>	<b>NILAI INTERVAL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
1	Persyaratan	3	75	C	Kurang Baik
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,21	80.27	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,13	78.33	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,53	88.33	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	78.61	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,05	76.38	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,27	81.94	B	Baik
8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,34	83.61	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3	75	C	Kurang Baik
<b>IKM</b>			<b>79.72</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Mencermati Tabel 4-12 di atas, terlihat bahwa layanan administrasi pemerintahan desa di wilayah Kecamatan Sindang Resmi sudah termasuk baik, ada 6 unsur yang dinilai oleh masyarakat sdh “baik”, bahkan salah satu

unsur dinilai “sangat baik” (unsur biaya/tarif), artinya masyarakat mengakui bahwa untuk mendapat layanan administrasi pemerintahan desa tidak dikenakan pungutan dan biaya apapun. Namun demikian ada dua unsur yang

dinilai oleh masyarakat masih rendah yaitu unsur persyaratan dan unsur sarana prasarana. Artinya menurut masyarakat pelayanan administrasi pemerintahan desa, prosedurnya masih terlalu panjang, kurang mudah dan berbelit, sehingga mereka merasa sulit untuk mendapatkan layanan dengan mudah dan cepat di Kantor Desanya. Selanjutnya sarana prasarana yang ada juga dinilai kurang baik, artinya menurut warga masyarakat pelayanan menjadi kurang lancar karena sarana prasarananya kurang memadai dan kurang mendukung, hal ini dianggap merugikan oleh masyarakat karena layanan menjadi lambat, di samping itu sarana prasarana yang ada

dianggap kurang memberi kenyamanan ketika harus menunggu di Kantor Desa. Dengan demikian perlu diupayakan untuk dilengkapi sarana yang ada bahkan perlu peralatan yang lebih *up date* dan dilakukan renovasi balai desa sehingga lebih asri dan nyaman.

Berdasarkan analisis atas layanan administrasi pemerintahan desa di lima wilayah Kecamatan (lima zona sampel penelitian), maka dapat dilakukan rekapitulasi data terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa Per Kecamatan, sebagai mana terlihat pada Tabel 4-13 berikut:

**Tabel 4-13**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**Atas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa Per Kecamatan (Sampel)**  
**di Kabupaten Pandeglang (n = 53 desa)**

No	Kecamatan	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	Cadasari	66,48	C	Kurang Baik
2	Carita	69,41	C	Kurang Baik
3	Cikeusik	65,43	C	Kurang Baik
4	Cisata	69,63	C	Kurang Baik
<b>5</b>	<b>Sindang Resmi</b>	<b>79,72</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Primer Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 4-13 di atas, dari 5 (lima) Kecamatan sebagai zona yang dijadikan sampel penelitian, dapat diketahui bahwa layanan administrasi pemerintahan desa yang dinilai oleh masyarakat mutu layanannya adalah “**Baik**” (Kinerja Unit Layanan Baik) adalah desa-desa yang berada di wilayah Kecamatan **Sindang Resmi**, sedangkan

layanan administrasi pemerintahan desa di desa-desa yang berada di empat wilayah Kecamatan lainnya (Kecamatan Cadasari, Carita, Cikeusik dan Cisata) dinilai oleh masyarakat bahwa mutu layanannya adalah “Kurang Baik”.

### Tingkat Kepuasan Masyarakat untuk Masing-masing Desa

Hasil penelitian ini akan lebih mendasar bila dilakukan pengukuran atas layanan administrasi pemerintahan desa berdasarkan masing-masing desa. Hasil rekapitulasi data terhadap 53 desa di 5 kecamatan zona penelitian dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa. Untuk dianggap oleh masyarakat sebagai layanan yang memenuhi harapan mereka, sekurang-kurangnya mendapat nilai Baik atau bahkan Sangat Baik, sedangkan bila tidak memenuhi harapan masyarakat maka nilainya adalah kurang baik atau bahkan dinilai tidak baik.

Baik tidaknya penilaian masyarakat sangat tergantung pada sejauhmana selama ini pemerintahan desa melakukan aktivitas yang dibutuhkan, diterima dan diakui sebagai nilai yang dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Bila semua ini belum terbentuk (termasuk aktivitas pemberian layanan publik) maka

dengan sendirinya masyarakat akan memberikan penilaian kurang baik. Untuk itu pemerintahan desa dalam setiap aktivitas (baik program pembangunan, kemasyarakatan dan pemerintahan) mulai dari perumusan program selalu diupayakan melibatkan unsur dan kelembagaan masyarakat secara proporsional, dalam pelaksanaan program pembangunan masyarakat terlibat dalam pengerjaannya, begitu juga dengan kegiatan monitoring dan evaluasi, elemen masyarakat harus benar-benar terlibat dan disampaikan secara transparan terhadap mereka.

Berdasarkan gambaran di atas, maka pelayanan administrasi pemerintahan desa hanya salah satu aktivitas dari berbagai aktivitas pemerintahan desa yang juga menjadi dasar penilaian oleh masyarakat, apakah penyelenggaraan pemerintahan desa berkinerja baik atau tidak. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk masing-masing desa dapat dilihat pada Tabel 4-14 berikut ini :

**Tabel 4-14:**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa Berdasarkan Masing-Masing Desa (n = 53)**

No	Desa	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
<b>Kecamatan Cadasari</b>				
1	Pasir Peuteuy	64,16	D	Tidak Baik
2	Kurung Dahu	78,61	B	Baik
3	Ciinjuk	62,22	D	Tidak Baik
4	Cadasari	76,94	B	Baik
5	Tanaraga	72,5	C	Kurang Baik
6	Tapos	72,77	C	Kurang Baik

7	Kadu Engang	41,66	D	Tidak Baik
8	Koranji	68,82	C	Kurang Baik
9	Kadu Ela	64,73	D	Tidak Baik
10	Kaung Caang	57,77	D	Tidak Baik
11	Cikentrung	70	C	Kurang Baik
<b>Kecamatan Carita</b>				
1	Banjarmasin	73,33	C	Kurang Baik
2	Carita	55,55	D	Tidak Baik
3	Cinoyong	72,22	C	Kurang Baik
4	Sindang Laut	70,83	C	Kurang Baik
5	Tembong	74,16	C	Kurang Baik
6	Sukajadi	77,77	B	Baik
7	Pejamben	68,88	C	Kurang Baik
8	Sukarame	71,38	C	Kurang Baik
9	Kawoyang	65,27	C	Kurang Baik
10	Sukanegara	64,72	D	Tidak Baik
<b>Kecamatan Cikeusik</b>				
1	Cikeusik	61,38	D	Tidak Baik
2	Cikadongdong	65,83	C	Kurang Baik
3	Sukamulya	66,94	C	Kurang Baik
4	Leuwi Balang	63,61	D	Tidak Baik
5	Suka Senang	70,27	C	Kurang Baik
6	Suka Waris	74,44	C	Kurang Baik
7	Sumur Batu	62,22	D	Tidak Baik
8	Umbulan	64,72	D	Tidak Baik
9	Ranca Seneng	62,22	D	Tidak Baik
10	Tanjungan	67,22	C	Kurang Baik
11	Parung Kokosan	65,55	C	Kurang Baik
12	Nanggala	66,94	C	Kurang Baik
13	Cikiruh Wetan	63,05	D	Tidak Baik
14	Curug Clung	61,66	D	Tidak Baik
<b>Kecamatan Cisata</b>				

1	Cisereh	68,61	C	Kurang Baik
2	Kadu Ronyok	70,27	C	Kurang Baik
3	Ciherang Jaya	72,5	C	Kurang Baik
4	Palembang	66,38	C	Kurang Baik
5	Rawasari	47,22	D	Tidak Baik
6	Kondang Jaya	76,73	B	Baik
7	Kubang Kondang	79,44	B	Baik
8	Pasir Eurih	66,66	C	Kurang Baik
9	Cibarani	73,33	C	Kurang Baik
<b>Kecamatan Sindang Resmi</b>				
1	Cideng	78,61	B	Baik
2	Pasir Tenjo	82,22	B	Baik
3	Sindang Resmi	72,77	C	Kurang Baik
4	Pasir Loa	73,05	C	Kurang Baik
5	Bojong Manik	73,61	C	Kurang Baik
6	Cempaka Warna	81,94	B	Baik
7	Pasir Lancar	76,11	C	Kurang Baik
8	Pasir Durung	87,5	B	Baik
9	<b>Kadu Melati</b>	<b>91,66</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber : Data Primer Penelitian, 2017

a. **Desa-desa di Kecamatan Cadasari** yang berjumlah 11 desa, ternyata hanya 2 desa (18,18 %) yang mutu layanannya dinilai “baik” oleh masyarakat yaitu Desa Kurung Dahu dan Desa Cadasari, namun sebanyak 4 desa (36,36 %) dinilai “kurang baik” bahkan ada 5 desa (45,46 %) di kecamatan tersebut dinilai “tidak baik” oleh masyarakat. Bila yang kurang baik dan tidak baik dijumlahkan maka ada 9 desa (81,82 %), kinerja layanannya dinilai tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Gejala ini cukup memprihatinkan, artinya

para kepala desa, pimpinan Kecamatan dan Dinas terkait perlu memberi prioritas untuk membina, memantau dan bila perlu diberi *punishment* kepada desa-desa yang kinerja layanannya belum baik, tidak menutup kemungkinan aktivitas lainnya pun menggambarkan kinerja yang sama.

b. **Desa-desa di Kecamatan Carita** yang berjumlah 10 desa, ternyata hanya 1 desa yang dinilai “baik” oleh masyarakat yaitu Desa Sukajadi, sedangkan 7 desa dinilai kurang baik dan 2 desa dinilai tidak baik. Bila

dibandingkan dengan desa-desa di Kecamatan Cadasari sebenarnya hampir mirip, walaupun di Kecamatan Cadasari ada 2 desa yang dinilai baik, tetapi nilai tidak baiknya ada 4 desa, sementara di Kecamatan Carita hanya 2 desa yang dinilai tidak baik yaitu Desa Carita dan desa Sukanegara, dan 7 desa lainnya dinilai kurang baik. Hal ini dapat menggambarkan bahwa sikap, pengetahuan dan keterampilan aparatur desa masih belum maksimal. Untuk itu upaya memotivasi, penerapan *stressing* dan pelatihan perlu terus diterapkan kepada para staf pemerintahan desa secara berkala dan berkelanjutan.

- c. **Desa-desa di Kecamatan Cikeusik**, berdasarkan data yang terkumpul dari jawaban masyarakat terhadap layanan administrasi pemerintahan desa ternyata sangat memprihatinkan karena tidak ada satu desa pun yang memperoleh nilai mutu layanannya “baik”, tetapi dari 14 desa yang ada semuanya dinilai “kurang baik” ada 7 desa (50 %) dan bahkan 7 desa lainnya (50 %) dinilai “tidak baik”. Gejala ini sangat kontradiktif dengan harapan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang menghendaki semua instansi pemerintah termasuk pemerintahan desa agar meningkatkan

kualitas pelayanan publiknya, bahkan penyelenggara layanan dituntut untuk lebih inovatif dalam pelayanan publik (Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017). Desa-desa seperti ini tidak menjalankan amanat Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa khususnya Pasal 4 yang menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa harus meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum, kemudian dalam menjalankan tugasnya harus profesional, efisien dan efektif, terbuka, serta bertanggung jawab untuk mendorong prakarsa, gerakan dan partisipasi masyarakat desa untuk pengembangan potensi dan aset desa guna kesejahteraan bersama. Berdasarkan data di atas, maka para kepala desa, pimpinan kecamatan dan instansi terkait harus bertanggung jawab untuk mencari solusi permasalahan layanan publik ini dan harus dibuat jelas target penyelesaiannya, bila tidak berarti semua pihak mengabaikan amanat Undang-undang Desa dan Peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi.

- d. **Desa-desa di Kecamatan Cisata** terdiri dari 9 desa, menurut tanggapan masyarakat atas layanan administrasi pemerintahan desa, ditemukan ada 2

desa yang dinilai oleh masyarakat bahwa mutu layanannya adalah “baik” yaitu desa Kondang Jaya dan desa Kubang Kondang, artinya masyarakat mengakui bahwa pelayanan publik di kedua desa tersebut relatif sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan desa-desa lainnya (6 desa) dinilai oleh masyarakat mutu layanannya “kurang baik” dan bahkan ada 1 desa yang mutu layanannya dinilai “tidak baik” yaitu Desa Rawasari. Data seperti ini hampir sama dengan desa-desa di Kecamatan Carita dan Kecamatan Cadasari, tetapi di Kecamatan Cisata ini nilai “tidak baiknya” hanya 1 desa, sementara di Kecamatan Cadasari dan Kecamatan Carita lebih dari 1 desa yang dinilai “tidak baik”. Data seperti ini jelas masih jauh dari harapan masyarakat dan harapan pemerintah yang menghendaki adanya pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan dan mendorong perubahan hidup masyarakat di desanya masing-masing. Untuk itu kontrol sosial oleh masyarakat dan tokoh-tokohnya perlu ditingkatkan melalui upaya pembedayaan mereka oleh kelompok-kelompok swadaya masyarakat setempat maupun organisasi kemasyarakatan dari luar desanya, sebab terkadang pimpinan desa dan

kecamatan tidak selalu menunjukkan keberhasilan terkait pembinaan para pegawai dan penerapan pelayanan publik yang merupakan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga dari tahun ke tahun tidak ada perubahan/perbaikan pelayanan publik di desanya masing-masing.

- e. **Desa-desa di Kecamatan Sindang Resmi** terdiri dari 9 desa, ternyata ada 1 desa yang oleh masyarakat dinilai “sangat baik” layanan administrasi pemerintahan desanya yaitu desa **Kadu Melati** dan ada 4 desa yang mendapat nilai “baik” yaitu desa Ciodeng, Pasir Tenjo, Cempaka Warna dan Pasir Durung, sedangkan 4 desa lainnya memperoleh penilaian “kurang baik”. Data ini relatif jauh lebih baik dibanding dengan layanan administrasi pemerintahan desa di desa-desa yang ada di kecamatan lain. Gejala ini relatif cukup memberi harapan terkait layanan publik di masa mendatang, namun demikian para Kepala Desa, Camat dan pimpinan instansi terkait harus mampu mempertahankan capaian ini dan bahkan terus meningkatkan layanan publik pada masyarakat desanya. Desa-desa ini bisa menjadi perbandingan dan contoh bagi desa lain dalam meningkatkan pelayanan administrasi pemerintahan desa,

bahkan perlu dipikirkan untuk pelayanan publik lainnya, bentuk-bentuk layanan publik apa yang bisa memicu perubahan kehidupan sosial ekonomi masyarakat desanya. Bila hal ini terus berkembang secara bertahap maka upaya membangun masyarakat dari bawah sebagaimana yang dicanangkan dalam pembangunan nasional tidak menutup kemungkinan akan mampu direalisasikan.

## Simpulan Dan Rekomendasi

### Simpulan

- a. Secara keseluruhan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Layanan Administrasi Pemerintahan Desa di Wilayah Kabupaten Pandeglang, diperoleh angka **69,566** berada di kategori mutu layanan “**Kurang Baik**”, yang berarti pelayanan publik di desa belum memenuhi amanat Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 dan Keputusan Menpan dan RB No. 14 Tahun 2017.
- b. Berdasarkan hasil survei terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa menurut tingkat kecamatan, hanya Kecamatan **Sindang Resmi** yang oleh masyarakat dinilai mutu layanannya sudah “**Baik**”. Sementara untuk kecamatan lain kinerja pelayanannya masih dianggap “**Kurang Baik**”.
- c. Sementara berdasarkan hasil survei terhadap pelayanan per desa, hanya desa **Kadu Melati** di Kecamatan Sindang Resmi

yang oleh masyarakat dinilai “**Sangat Baik**” dan ada 9 desa yang memperoleh penilaian “**Baik**” yaitu 1) Desa Kurung Dahu, 2) Cadasari, 3) Sukajadi, 4) Kondang Jaya, 5) Kubang Kondang, 6) Ciodeng, 7) Pasir Tenjo, 8) Cempaka Warna, 9) Pasir Durung.

- d. Unsur layanan administrasi pemerintahan desa yang pada umumnya dinilai “baik” adalah pembiayaan yang dianggap masyarakat sudah tidak memberatkan, bahkan ada yang gratis. Sedangkan yang umumnya dinilai “tidak baik” ada dua unsur yaitu 1) respon terhadap pengaduan/keluhan dan 2) sarana prasarana layanan serta fasilitas layanan. Enam unsur lainnya dinilai masyarakat desa “kurang baik”.

### Rekomendasi

- a. Terdapat beberapa jenis layanan yang perlu ditingkatkan dari aspek waktu penyelesaian antara lain: jenis layanan pembuatan KTP dan Akte Kelahiran serta dalam pembuatan SKTM.
- b. Dari segi SDM, yang bertugas di kantor desa hendaknya lebih ramah lagi dalam memberikan pelayanan terhadap warga serta lebih tanggap dalam menghadapi keluhan masyarakat.
- c. Pimpinan Daerah (eksekutif maupun legislatif) hendaknya lebih memberi prioritas pada upaya menggerakkan semua instansi yang ada di bawahnya agar mengutamakan layanan publik secara maksimal, *stressing* ini hendaknya dilakukan secara berkelanjutan dan perlu dipertimbangkan kemungkinan penerapan

*rewards and punishment* kepada pimpinan desa dan kecamatan yang tidak mampu menjalankan pelayanan publik dengan maksimal.

- d. Kontrol sosial oleh masyarakat dan tokoh-tokohnya perlu ditingkatkan melalui upaya pembedayaan mereka oleh kelompok-kelompok swadaya masyarakat maupun organisasi kemasyarakatan lainnya, sebab terkadang pimpinan desa dan kecamatan tidak selalu menunjukkan keberhasilan terkait pembinaan para aparatur desa dalam penerapan pelayanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Sianipar, J. 1998. *Pelayanan prima* (Badan Diklat Prajabatan Golongan II). Jakarta. Lembaga Administrasi Negara RI.
- Singarimbun, Masri, 2006, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Slamet, Margono. 2003. *Membentuk Pola Perilaku Manusia Pembangunan*. Bogor: IPB Press
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfa Beta.
- Suriasumantri, Jujun S. 2000. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan
- Syahyuti. 2006. *30 Konsep Penting dalam Pembangunan Pedesaan dan Pertanian*. Jakarta: Bina Rena Pariwara.
- Zeithaml, Valeria, Parasuraman and Leonard Berry, 1990, "Delivering Quality, Services", *Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York, The Free Press.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang terciptanya fungsi pelayanan publik (public services).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009
- Peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah
- Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 15 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Pandeglang
- Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 16 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pandeglang
- Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah