



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PULAU KOMANG SENTAJO KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Nanda Pranata
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : nanda172000.nanda@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Peneliti menemukan adanya permasalahan masih kurang optimalnya Pelayanan yang di berikan oleh Aparatur Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Masyarakat masih mengeluhkan mengenai kecepatan dalam pemberian Pelayanan, kemudian kenyamanan yang kurang karena keterbatasan Sarana dan Prasarana yang tersedia, serta keramahan dan profesionalisme dari petugas yang ada selaku abdi masyarakat dalam melayani masyarakat juga dirasakan kurang memuaskan. Adapun metode penelitian yang di gunakan peneliti yaitu Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif, adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu : Wawancara, Observasi, Dokumentasi dan Triangulasi. Dari hasil Penelitian Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi masih kurang optimal. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi kurang baik yang di ukur dari beberapa indikator yaitu, Indikator Motivasi Kerja, Indikator Kemampuan Aparatur, Indikator Pengawasan/kontrol, Indikator Prilaku,

Kata Kunci : Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to determine what factors affect the quality of public services at the Pulau Komang Sentajo Village Office, Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency. Researchers found that the problem was that the service provided by the Komang Island Village Apparatus, Sentajo, Sentajo Raya District, was still not optimal. People still complain about the speed in providing services, then the lack of comfort due to the limited facilities and infrastructure available, as well as the friendliness and professionalism of the existing officers as public servants in serving the community are also felt to be unsatisfactory. The research method used by the researcher is the qualitative method with a descriptive approach, while the data collection methods used are: Interview, Observation, Documentation and Triangulation. From the results of the study, the factors that affect the quality of public services in the village office of Pulau Komang Sentajo, Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency are still less than optimal. The results of this study can be concluded that public services at the village office of Pulau Komang Sentajo, Sentajo Raya sub-district, Kuantan Singingi Regency are not good as measured by several indicators, namely, Work



Motivation Indicators, Apparatus Ability Indicators, Monitoring / Control Indicators, Behavior Indicators,

Keywords: Public Service

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi Masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu Melindungi Segenap Bangsa Indonesia dan Seluruh Tumpah Darah Indonesia, Memajukan Kesejahteraan Umum, Mencerdaskan Kehidupan Bangsa dan Melaksanakan Ketertiban Dunia yang berdasarkan Kemerdekaan, Perdamaian Abadi dan Keadilan Sosial.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian layanan baik berupa barang maupun jasa. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan.

Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur Negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang didalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum. Salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara adalah Pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur negara yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdaya-guna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupun mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku pelayanan administrasi publik yang lebih baik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. yang lebih



memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah.

Masyarakat pun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Pemerintah Desa adalah salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pemerintah Desa merupakan organisasi terkecil dari suatu organisasi pemerintah, sehingga pelayanan yang maksimal akan berdampak pada berjalannya organisasi pemerintahan yang lebih luas. Secara mendasar, keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah tema pembicaraan sehari-hari. Aparat Pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat.

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik diuntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah diuntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakat. Kemudian adanya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Faktor Organisasi

Kualitas pelayanan Publik pada Pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan *standard operating procedure* (SOP). Sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan.

2. Faktor Aparat

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan Aparatur Pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas Pelayanan Publik pemerintah. Bagaimana Pemerintah mengola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

3. Faktor Sistem Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan Publik yang baik bagi masyarakat di butuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan Publik yang baik dapat menekan Pungli dan Tindak Korupsi. Syarat Pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah. Ketika pemerintah menerapkan Pelayanan Publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja Pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien.



Disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya tuding-tuding negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap Aparatur Pemerintah, seperti aparat dianggap kurang profesional, berbelit-belit (tidak efisien), disiplin kerja rendah, korupsi, lalai dalam melakukan pengawasan dalam kegiatan bisnis besar dalam melibatkan uang negara maupun masyarakat dan lain sebagainya. Semua itu merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang dimiliki oleh masyarakat atau yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan Pengamatan yang telah dilakukan oleh Peneliti di Lapangan bahwa terdapat Permasalahan mengenai Kurang Optimalnya Pelayanan yang di berikan oleh Aparatur Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Masyarakat masih mengeluhkan mengenai kurangnya kecepatan dalam pemberian Pelayanan, kemudian kurangnya responsif dari aparat desa, kenyamanan yang kurang karena keterbatasan Sarana dan Prasarana yang tersedia, kurangnya kejelasan informasi, serta keramahan dan profesionalisme dari petugas yang ada selaku abdi masyarakat dalam melayani masyarakat juga dirasakan kurang memuaskan. Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, Penulis tertarik untuk Melakukan Penelitian dengan Judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi”.

2. LANDASAN TEORI

Teori/Konsep Administrasi Negara

Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Kita pahami bahwa banyak hal yang diperlukan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang tidak mungkin didapat atau diperoleh tanpa bantuan dan kerja sama dengan orang lain. Untuk memenuhi kebutuhan sandang pangan dan papan atau menggapai cita-cita misalnya, tentu individu memerlukan bantuan dan kerja sama dengan pihak lain.

Teori/Konsep Manajemen

Secara etimologi, *management* (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen”) berasal dari kata *manus* (tangan) dan *agere* (melakukan), yang setelah digabung menjadi kata *manage* (bahasa Inggris) berarti mengurus atau *managiere* (bahasa Latin) yang berarti melatih. Menurut Frederick W. Taylor (dalam Inu Kencana Syafie, 2010:48), *The art of management, is defined as knowing exactly what you want to do, and then seeing that they do it in the best and cheapest way*. Maksudnya ilmu manajemen itu dapat diterjemahkan sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah atau tidak.

Teori/Konsep Organisasi

Sebagian sarjana dan pakar mengartikan organisasi (*organization*) semata-mata hanya sebagai alat bagi seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan. Defenisi seperti ini antara lain dirumuskan oleh Jones (dalam Zulkifli, 2014:78), *organization is tool used by people individually in groups to accomplish a wide variety of goals*. Defenisi organisasi dalam arti luas tentulah tidak sesederhana itu. Sebagai locus dan fokus studi ilmu administrasi, organisasi dapat dijabarkan dari banyak aspek sumber daya serta faktor lingkungan yang melingkupinya. Kajian dari multi aspek tersebut melatarbelakangi beragam defenisi organisasi yang telah ditulis oleh para sarjana dan pakar.



Terutama mereka yang memandang organisasi sebagai sistem, yaitu menilai adanya keterkaitan antara dinamika organisasi dengan berbagai unsur yang melingkupinya.

Teori/Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Albercht (dalam Sedarmayanti 2010:243) Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013:128), Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Teori/Konsep Pemerintahan Desa

Menurut Rauf & Maulidiah (2015:19), mengatakan desa di Indonesia pada umumnya memiliki suatu bentuk pemerintahan yang disebut dengan pemerintah desa, pada Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pengertian tentang Pemerintah Desa dinyatakan, yakni: “Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan pengertian dan konsep tentang Pemerintah Desa seperti tersebut di atas, maka perlu dipahami beberapa hal yang terkait tentang desa, yakni:

1. Pemerintah desa merupakan penyelenggaraan urusan pemerintah
2. Pemerintah desa merupakan penyelenggaraan kepentingan masyarakat setempat
3. Pemerintah desa berada dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia .

Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa pada pasal 1 ayat (3), bahwa pemerintah desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu dengan perangkat desa sebagai penyelenggara pemerintah desa. Berdasarkan tentang pengertian pemerintah desa, Menurut Rauf & Maulidiah (2015:20), unsur pemerintah desa perlu untuk dipahami beberapa hal, yakni sebagai berikut:

1. Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Pemangku Desa
2. Kepala Desa dapat disebut dengan nama lain
3. Kepala Desa dibantu oleh Perangkat Desa
4. Pemerintah Desa disebut dengan unsur penyelenggara pemerintah desa.

Teori/Konsep Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari bahasa sansekerta, deca yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) desa adalah suatu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri yang dikepalai oleh seorang kepala desa. Menurut Wasistiono dan Tahir (dalam rauf, 2015:10), Desa adalah salah satu bentuk kuno dari kehidupan bersama sebanyak beberapa ribu orang, hampir semuanya saling mengenal, kebanyakan didalamnya hidup dari pertanian perikanan dan sebagainya.



Menurut Soetardjo (dalam Nurcholis, 2011:20), Desa juga dapat dipahami sebagai lembaga asli pribumi yang mempunyai wewenang mengatur rumah tangganya sendiri berdasarkan hukum adat. Didalam Undang-Undang No 6 Tahun 2014 yang dimaksud dengan desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Teori/Konsep Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan Memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan Menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2018:14) Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan di rasakan atau di alami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya serta memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada pada saat peneliti dilakukan dengan cara menggambarkan berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan.

Informan

Menurut Burgin (2007:76), informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.

Penelitian ini mengandalkan informasi dari narasumber yang kemudian disebut informan penelitian. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling yang berarti bahwa informan dipilih berdasarkan kriteria-kriteria atau ciri-ciri khusus yang sesuai dan memiliki kompetensi untuk memberikan informasi terkait dengan data-data penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1 Informan

No.	Informan	Jumlah (Orang)	Informan yang dijadikan sampel
1.	Kepala Desa Pulau Komang	1	1
2.	Sekretaris Desa Pulau Komang	1	1
3.	Perangkat Desa	4	4
4.	Staf	2	2
5.	Masyarakat Desa Pulau Komang	1.726	5
	Jumlah	1.738	13

Sumber : Modifikasi Penelitian, 2022

Teknik pengambilan Sampel adalah Purposive Sampling dan Isidental. Menurut Sugiyono (2017:91), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang digunakan peneliti untuk pengambilan sampel adalah



purposive sampling untuk Kepala Desa, Sekretaris Desa, Perangkat Desa, dan Staf. Menurut Usman dan Akbar (2014:45), purposive sampling adalah teknik yang apabila anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitiannya.

Sumber Data

Data Primer

Menurut Sugiyono (2014:131), data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer juga disebut sebagai data asli. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Data primer ini untuk mendapatkan pendapat responden tentang Implementasi Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Desa yang diperoleh langsung oleh responden berdasarkan wawancara di kantor Kepala Desa Pulau Komang Sentajo Raya.

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014:131), data sekunder adalah data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah melihat apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor desa pulau komang Sentajo kecamatan sentajo raya karena peneliti menemukan masalah terutama tentang Pelayanan Publik.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

Metode Wawancara (*interview*)

Menurut Sugiyono (2017:157), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Metode Observasi

Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2017:166), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Sugiyono menyatakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Triangulasi



Menurut Sugiyono (2009:241), dalam teknik pengumpulan data Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Metode Analisa Data

Analisa data disebut juga pengolahan data dan penafsiran data. Analisa data adalah serangkaian kegiatan penelahan, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Analisa data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan analisa data sebagai berikut :

Reduksi Data

Data yang diperoleh di tulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci.

Laporan yang di susun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

Penyajian Data

Data yang diperoleh di kategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data yang lainnya.

Penyimpulan data dan Verifikasi

Kegiatan menyimpulkan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi disajikan secara sistematis dan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data di lapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat di peroleh berbagai data dari informan yang berjumlah 22 orang dalam kaitannya dengan Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Desa Pulau Komang sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Data-data yang penulis peroleh melalui data primer akan di uraikan sesuai dengan kenyataan di lapangan dan adapun hasil wawancara langsung kepada pihak yang terkait dengan Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Desa Pulau Komang sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Untuk mendapatkan gambaran mengenai responden, berikut di deskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan tingkat usia.

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil wawancara kepada responden di dapati jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase %
1.	Laki-laki	15	68 %
2.	Perempuan	7	32 %
Jumlah		22	100 %

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022



Dari tabel 5.1 di atas dengan jumlah responden 22 orang yang di gunakan maka jumlah laki-laki sebanyak 15 orang dengan persentase 68%, dan jumlah perempuan adalah sebanyak 7 orang dengan persentase 32 %.

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil wawancara kepada responden di dapati tingkat pendidikan responden sebagai berikut :

Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase %
1.	SLTP	2	9 %
2.	SLTA	17	77 %
3.	S-1	3	14 %
Jumlah		22	100 %

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari tabel 5.2 di atas dengan jumlah responden 22 orang yang di gunakan di ketahui sebagian besar tingkat pendidikan responden dalam penelitian adalah tamatan SLTA sebanyak 17 orang dengan persentase 77% sedangkan pada tingkat berikutnya adalah tamatan S-1 sebanyak 3 orang dengan persentase 14%. tingkatkan berikutnya adalah tamatan SLTP sebanyak 2 orang dengan persentase 9 %.

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Dari hasil wawancara kepada responden di dapati tingkat umur responden sebagai berikut :

Tabel 5.3 Identitas Responden berdasarkan Tingkat Umur

No.	Tingkat Umur	Jumlah (orang)	Persentase %
1.	25 – 30	5	23 %
2.	31 – 40	14	64 %
3.	41 – 70	3	13 %
Jumlah		22	100 %

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari tabel 5.3 di atas dapat di ketahui identitas responden sebanyak 22 orang masing-masing tingkat umur responden berada pada tingkat usia 25-30 dengan jumlah sebanyak 5 orang dengan persentase 23 %, kemudian dilihat pada tingkat usia 31-40 dengan jumlah 14 orang dengan persentase 64 %. Selanjutnya pada tingkat usia 41-70 dengan jumlah 3 orang dengan persentase 13 %.

Pembahasan dan Hasil Penelitian Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Desa Pulau Komang sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Indikator Motivasi Kerja

Berdasarkan hasil wawancara penulis di lapangan dengan Kepala Desa Pulau Komang sentajo raya, Sekretaris Desa pulau komang, Perangkat Desa, Staf dan Masyarakat Desa Pulau Komang bahwa motivasi adalah penggerak atau pendorong seseorang untuk mau bertindak dan bekerja dengan giat dan semangat sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga tujuan utama dari organisasi bisa tercapai dengan baik. Motivasi untuk meningkatkan kinerja pada seseorang menyangkut berbagai bentuk, diantaranya dengan cara memberi motivasi langsung tertuju pada masing-masing individu. Cara yang lazim di lakukan



adalah memberikan kebijaksanaan kompensasi yang wajar yang bisa mencukupi semua kebutuhan hidup dan kesejahteraan.

Indikator Kemampuan Aparatur

Kemampuan aparatur adalah kapasitas seseorang dalam melakukan tugas dan kerjanya dengan memanfaatkan semua potensi yang ada pada dirinya sesuai dengan tujuan. Kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan aparatur desa, sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan Pemerintah Desa di harapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja yang baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa.

Indikator Pengawasan/kontrol

Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan. Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien.

Indikator Prilaku

Prilaku merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini. Prilaku kerja karyawan yaitu bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam bekerja, termasuk didalamnya semangat dan kegairahan kerja.

Menurut analisa dan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis di lapangan mengenai Indikator Prilaku, bahwa Prilaku merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini. Prilaku manusia pada hakekatnya adalah tindakan atau aktivitas dari manusia baik yang diamati maupun tidak dapat diamati oleh interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap, dan tindakan. Betapa pentingnya prilaku yang baik dan menyenangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama bagi pelaksana pelayanan yang bertugas melayani atau berhubungan langsung dengan masyarakat.

Kenyataan yang ditemui oleh penulis dilapangan bahwa prilaku aparatur desa pulau komang sentajo masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prilaku tersebut terlihat antara lain dari perbuatan dan perkataan. Bentuk perbuatan yang dikeluhkan seperti tidak ramahnya dalam melayani masyarakat, cemberut, dan tidak tersenyum. Sementara perkataan contohnya ucapan ketus dan tidak menyenangkan. Meskipun urusannya selesai masyarakat merasa tidak nyaman dengan prilaku yang diberikan oleh aparatur desa. Tidak hanya demikian perangkat desa pulau komang sentajo masih kurang tanggapnya dalam melayani masyarakat, contohnya saja apabila ada masyarakat yang mempunyai kepentingan dikantor desa, masyarakat harus menunggu lama karena aparatur yang bekerja dikantor desa kadang tidak masuk saat jam kerja dan bahkan ada masyarakat yang langsung datang kerumah aparatur desa untuk menyelesaikan keperluannya.

Rekapitulasi Hasil Wawancara Analisa Peneliti

Menurut analisa dan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis di lapangan mengenai Motivasi Kerja, bahwa motivasi adalah penggerak atau pendorong seseorang untuk mau bertindak dan bekerja dengan giat dan semangat sesuai dengan tugas dan kewajibannya



sehingga tujuan utama dari organisasi bisa tercapai dengan baik. Salah satu cara dalam meningkatkan motivasi kepada pegawai adalah dengan memberikan gaji. Dengan memberikan gaji sesuai dengan kinerjanya tentunya akan meningkatkan kesejahteraan pegawai dan juga ikut meningkatkan disiplin dan kualitas kinerja pegawai sehingga pegawai termotivasi bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain gaji, Fasilitas juga berpengaruh terhadap motivasi kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Karena fasilitas adalah penunjang utama dalam memberikan kenyamanan dalam melayani masyarakat dan juga kenyamanan bagi masyarakat selaku penerima layanan.

Gaji yang diterima oleh pegawai merupakan cerminan dari apa yang telah mereka berikan kepada instansi. Dengan memberikan gaji sesuai dengan kinerjanya dapat memuaskan dan memotivasi pegawai guna mencapai tujuan organisasi yang pada akhirnya akan terlihat pula peningkatan hasil kerja. Namun kenyataan yang di temui oleh penulis di lapangan bahwa masyarakat Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya masih mengeluhkan masalah pelayanan publik yang ada di kantor desa pulau komang sentajo. Masyarakat Desa Pulau Komang Sentajo masih mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan yang di berikan oleh aparatur Desa, hal ini di sebabkan karena sulitnya masyarakat menemui aparatur desa jika ada keperluan di kantor desa. Pegawai yang bekerja di kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya sering tidak di temui saat masyarakat adanya keperluan dalam pembuatan surat-menyurat sehingga inilah yang menyebabkan lambatnya pelayanan yang di terima oleh masyarakat. Hal ini di sebabkan karena kurang lancarnya gaji yang di terima oleh pegawai desa yang membuat pegawai malas untuk bekerja sehingga banyak pegawai bekerja sampingan untuk memenuhi kebutuhannya. Tidak hanya demikian, fasilitas yang ada di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya juga kurang memadai, terutama fasilitas internet yang tidak digunakan di desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya.

Kemudian mengenai indikator Kemampuan Aparatur, bahwa Kemampuan aparatur adalah kapasitas seseorang dalam melakukan tugas dan kinerjanya dengan memanfaatkan semua potensi yang ada pada dirinya sesuai dengan tujuan. Kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan aparatur desa, sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan Pemerintah Desa di harapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja dan memiliki skill yang baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa.

Fenomena yang ada sekarang bahwa masih terdapat organisasi Pemerintah yang belum dapat melaksanakan fungsi pelayanan dengan baik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik masih mewarnai penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, termasuk Pemerintah Desa. Kemampuan kerja yang rendah yang diakibatkan oleh rendahnya tingkat pendidikan dan pelatihan yang dimiliki aparat menjadi salah satu faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan pada Pemerintahan Desa.

Kualitas Pelayanan yang kurang baik akan menyebabkan pemborosan waktu, uang, dan sumber daya yang lainnya juga meningkatkan resiko-resiko terjadinya kesulitan. Demikian pula dalam pelayanan pengelolaan Pemerintah Desa. Pelayanan yang berkualitas dapat terwujud apabila aparat penyelenggara pelayanan benar-benar profesional, mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Terkait dengan hal tersebut, maka organisasi pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan di tingkat desa senantiasa perlu memiliki suatu daya kesanggupan, keterampilan pengetahuan terhadap pekerjaan terutama dalam pelayanan publik.



Kemudian mengenai indikator Pengawasan/kontrol, bahwa Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan. Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Pegawai tentunya memiliki sifat-sifat manusiawi yang terkadang berpotensi untuk melakukan kecurangan dalam bekerja. Keinginan untuk melakukan kecurangan kerja ini bisa disebabkan oleh banyak hal seperti rasa tidak puas terhadap hak yang didapat serta mengemban tugas atau kewajiban melebihi kemampuan. Untuk itulah diperlukan adanya pengawasan dari atasan.

Pengawasan dari Pemerintah Desa kepada aparatur desa bisa dilakukan secara langsung memantau bagaimana aparatur desa dalam bekerja terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengawasi secara langsung tentu akan membuat aparatur desa bekerja dengan baik. Pengawasan yang dilakukan adalah untuk mendukung kelancaran dalam bekerja sehingga dapat terwujud sesuai rencana. Salah satu sumber keberhasilan suatu organisasi dalam menghasilkan kinerja yang tinggi adalah tenaga kerja yang berkualitas dan mempunyai efektifitas kerja yang memadai. Dalam sebuah organisasi, peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan cara seperti dilakukannya pengawasan yang baik dan juga dibalik pengawasan itu dapat diberikannya sebuah motivasi dari pemimpin itu sendiri.

Kenyataan yang dilihat oleh penulis dilapangan bahwa pengawasan dari pemerintah desa kepada aparatur desa itu masih kurang dilakukan. Pemerintah desa jarang sekali memantau secara langsung aparatur desa dalam bekerja lantaran Pemerintah Desa jarang datang ke kantor desa. Inilah salah satu penyebab aparatur desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya masih lalai dalam menyelesaikan pekerjaannya terutama dalam hal pelayanan publik. Masyarakat Desa Pulau komang sentajo masih mengeluhkan masalah pelayanan yang ada di kantor Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya karena masih lambatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam menyelesaikan surat-menyerurat. Dalam hal ini pengawasan dari Pemerintah Desa sangatlah penting untuk memberikan arahan maupun motivasi kepada aparatur desa supaya bisa bekerja dengan baik, menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu agar hasil yang diinginkan sesuai dengan yang di harapkan baik oleh organisasi maupun masyarakat.

Pemerintah Desa harus memberikan motivasi dan contoh yang baik kepada aparatur desa supaya aparatur bisa semangat serta dapat bekerja dengan baik. Jika aparatur bekerja dengan baik, dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu tentunya juga akan memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku penerima layanan.

Kemudian mengenai indikator Prilaku, bahwa Prilaku merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini. Prilaku manusia pada hakekatnya adalah tindakan atau aktivitas dari manusia baik yang diamati maupun tidak dapat diamati oleh interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap, dan tindakan. Betapa pentingnya prilaku yang baik dan menyenangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama bagi pelaksana pelayanan yang bertugas melayani atau berhubungan langsung dengan masyarakat.

Kenyataan yang ditemui oleh penulis dilapangan bahwa prilaku aparatur desa pulau komang sentajo masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prilaku tersebut terlihat antara lain dari perbuatan dan perkataan. Bentuk perbuatan yang dikeluhkan



seperti tidak ramahnya dalam melayani masyarakat, cemberut, dan tidak tersenyum. Sementara perkataan contohnya ucapan ketus dan tidak menyenangkan. Meskipun urusannya selesai masyarakat merasa tidak nyaman dengan perilaku yang diberikan oleh aparatur desa. Tidak hanya demikian perangkat desa pulau komang sentajo masih kurang tanggapnya dalam melayani masyarakat, contohnya saja apabila ada masyarakat yang mempunyai kepentingan dikantor desa, masyarakat harus menunggu lama karena aparatur yang bekerja dikantor desa kadang tidak masuk saat jam kerja dan bahkan ada masyarakat yang langsung datang kerumah aparatur desa untuk menyelesaikan keperluannya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terhadap Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi dapat di ketahui bahwa belum optimal. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi kurang baik yang di ukur dari beberapa indikator yaitu, Indikator Motivasi Kerja, Indikator Kemampuan Aparatur, Indikator Pengawasan/kontrol, Indikator Prilaku,

UCAPAN TERIMA KASIH

Orang tua, apa yang saya dapatkan hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata. Terimakasih atas segala dukungan, semangat serta doa yang tak pernah henti. Karya ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu sebagai wujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.

Dosen Pembimbing, kepada Bapak Emilia Emharis dan Bapak Alsar Andri dosen Pembimbing saya yang paling baik, terimakasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di kampus, terimakasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang banyak memberikan masukan tentang penyelesaian dalam karya tulis ini.

Sahabat dan seluruh teman di kampus, tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja, terimakasih atas dukungan serta bantuan yang kalian berikan sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Penerbit CV Pustaka
- Ali, Farid. 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi*. Penerbit : Rajawali Pers
- Ari, Dian Nugroho. 2017. *Pengantar Manajemen*. Penerbit UB Press
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : Erlangga
- Daryanto. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Rineka Cipta Jakarta
- Dr. Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media
- Hasibuan, Melayu. 2010. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Hasibuan, Melayu. 2010. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Riant Nugroho
- Juharni. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. CV SAH MEDIA
- Kadarisman, Muh. 2018. *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Depok: Penerbit PT RajaGrafindo Persada
- Kencana, Inu Syafii. *Ilmu Administrasi Publik*. 2010. Reneka Cipta. Jakarta
- Lystia ningsih. 2014. *Adminitrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Grahailmu
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- Pedoman Penyusunan Tugas Akhir. 2019. Universitas Islam Kuantan Singingi
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, CV
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Administrasi Publik*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabet. Bandung
- Usman, Husaini. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Zulkifli. 2014. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Pekanbaru