



Analisa Pelayanan Publik Bidang Administrasi Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Cimekar Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung

Ari Kurnia Wahyu¹

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim, Bandung, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Oktober 20, 2023
Revised Oktober 30, 2023
Accepted November 1, 2023

Kata Kunci:

Desa Cimekar,
Pelayanan Publik,
Administrasi Desa.

Keywords:

Cimekar Village,
Public service,
Village Administration.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Desa Cimekar Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar atau baiknya Pelayanan Publik Bidang Administrasi di Desa Cimekar Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung dari aparatur desa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pada penelitian ini yang menjadi focus penelitian yaitu pelayanan di bidang administrasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Desa Cimekar Kabupaten Bandung. Sempel dari penelitian ini menyebarkan responden dan mewawancarai langsung pada aparatur desa yang berkaitan dan beberapa tokoh masyarakat mengenai tentang pelayanan di Desa Cimekar Kabupaten Bandung. Hasil penelitian ini menghasilkan isu Pemerintah Desa Cimekar dengan fungsi dan perannya sebagai pelayan publik telah berusaha menjalankan fungsi dan perannya dalam bidang penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bidang administrasi. Kemudian Faktor-faktor pendukung yang berkontribusi dalam proses penyelenggaraan sistem manajemen pelayanan publik di Desa Cimekar yaitu adanya ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai, kelengkapan pendukung administrasi peralatan seperti komputer, printer, scanner dan lain-lain.

ABSTRACT

This research was conducted in Cimekar Village, Cileunyi District, Bandung Regency. The aim of this research is to find out how big or good the public administration services in Cimekar Village, Cileunyi District, Bandung Regency are from village officials to increase community satisfaction. This research method uses qualitative methods, in this research the focus of the research is services in the administrative sector to increase community satisfaction with services in Cimekar Village, Bandung Regency. A sample of this research distributed respondents and interviewed directly relevant village officials and several community leaders regarding services in Cimekar Village, Bandung Regency. The results of this research produced the issue that the Cimekar Village Government, with its function and role as a public servant, has tried to carry out its function and role in the field of providing public services, especially in the field of administration. Then the supporting factors that contribute to the process of implementing the public service management system in Cimekar Village are the availability of adequate facilities, means and infrastructure, complete administrative support equipment such as computers, printers, scanners and others.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Ari Kurnia Wahyu

Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim

Bandung, Indonesia

Email: riskakityy@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Desa merupakan garda terdepan dalam sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia, yang keberadaannya merupakan ujung tombak dari pelaksanaan kehidupan yang demokratis. Dalam praktek sistem pemerintahan, Desa sesungguhnya menjadi miniatur atau cermin tentang sejauh mana aturan Pemerintahan diterapkan, sehingga masyarakat dapat melihat kualitas implementasi sistem pemerintahan Indonesia di desanya sendiri. Dalam konteks ketatanegaraan Indonesia, sistem penyelenggaraan pemerintahan di desa telah melewati tiga fase sistem yang berbeda yaitu fase orde lama, fase orde baru dan fase reformasi. Pada masa orde baru dan orde lama hak – hak demokrasi masyarakat sangat dibatasi, sistem pemerintahan.

Dalam konteks ini maka tentunya desa perlu terus ditingkatkan fungsi dan perannya agar menjadi kuat, maju, mandiri dan demokratis sehingga secara kualitas lebih meningkat dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam upaya menciptakan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, bahwa pemerintahan desa dipimpin oleh Kepala Desa atau yang dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Desa merupakan salah satu entitas pemerintahan paling rendah yang menjadi tempat paling tepat bagi masyarakat untuk mewujudkan kepentingannya untuk menjawab setiap kebutuhan baik secara perorangan maupun secara kolektif. Pemerintahan desa juga merupakan organisasi pemerintah terdepan didalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (publik).

Dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat (publik), sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik; Bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintahan desa menjadi sangat penting karena pemerintah desa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dan disinilah aspek manajemen, sebagai ruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting dalam menilai jalannya pelayanan publik, karena dengan manajemen yang baik maka akan sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada pelaksanaan penelitian penulis telah melakukan pengamatan dan observasi terhadap fenomena sistem manajemen pelaksanaan pelayanan publik di Desa Cimekar. Penulis menemukan beberapa masalah yang belum dijalankan secara maksimal dalam aspek, asas, prinsip dan standar manajemen pelayanan publik, sehingga akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan masyarakat.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan model pendekatan Kualitatif, dengan metode Deskriptif analisis, Menurut Sugiyono [1] mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dalam hal ini peneliti adalah sebagai instrument penting dan menjadi kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan, analisa data bersifat induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada aspek makna dari pada generalisasi.

2.1 Sumber Data Penelitian

Untuk data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis mengambil data dari dua (2) sumber data Yaitu:

1. Data Primer ;

data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang di ucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh obyek yang dapat dipercaya kebenarannya yaitu subyek penelitian atau informasi yang berkenaan dengan variable yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung [2].

2. Data Sekunder ;

data yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka Bisa dikatakan bahwa data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen, tabel, catatan dan lain-lain.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Kebutuhan utama dalam penelitian ini adalah adanya data yang kredibel untuk itu diperlukan sebuah teknik yang tepat agar data yang diperoleh dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya. Pada penelitian ini penulis memilih jenis penelitian kualitatif, di mana data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Dijelaskan oleh Sugiyono [3] bahwa metodologi penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang dilakukan secara sistimatis untuk meningkatkan jumlah pengetahuan dan merupakan suatu usaha yang sistimatis dan terorganisir untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban.

Adapun langkah untuk pengumpulan data yaitu dengan cara:

1. Observasi: pengumpulan data lapangan dengan mengamati secara langsung/terjun langsung. Menurut Sugiyono [4] observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.
2. cara untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang pelaksanaannya dilakukan dengan cara tanya jawab langsung terhadap responden yang berhubungan dengan penelitian. Menurut pendapat (Sutrisno Hadi) “wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dan dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistimatis dan berlandaskan pada tujuan penelitian “

3. Studi Pustaka; adalah cara untuk memperoleh data dengan mempelajari, menelaah, mengkaji dan memahami dan mengutip dari beberapa pendapat para ahli yang menulis buku yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang dibahas dalam penelitian.
4. Studi Dokumentasi; Studi Dokumentasi menurut Sugiyono adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

2.3 Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh di lapangan kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan secara berurutan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

Adapun menurut menurut Miles dan Huberman, ada tiga teknik analisis data kualitatif yaitu:

1. **Reduksi Data.**

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya diambil.

2. **Penyajian Data.**

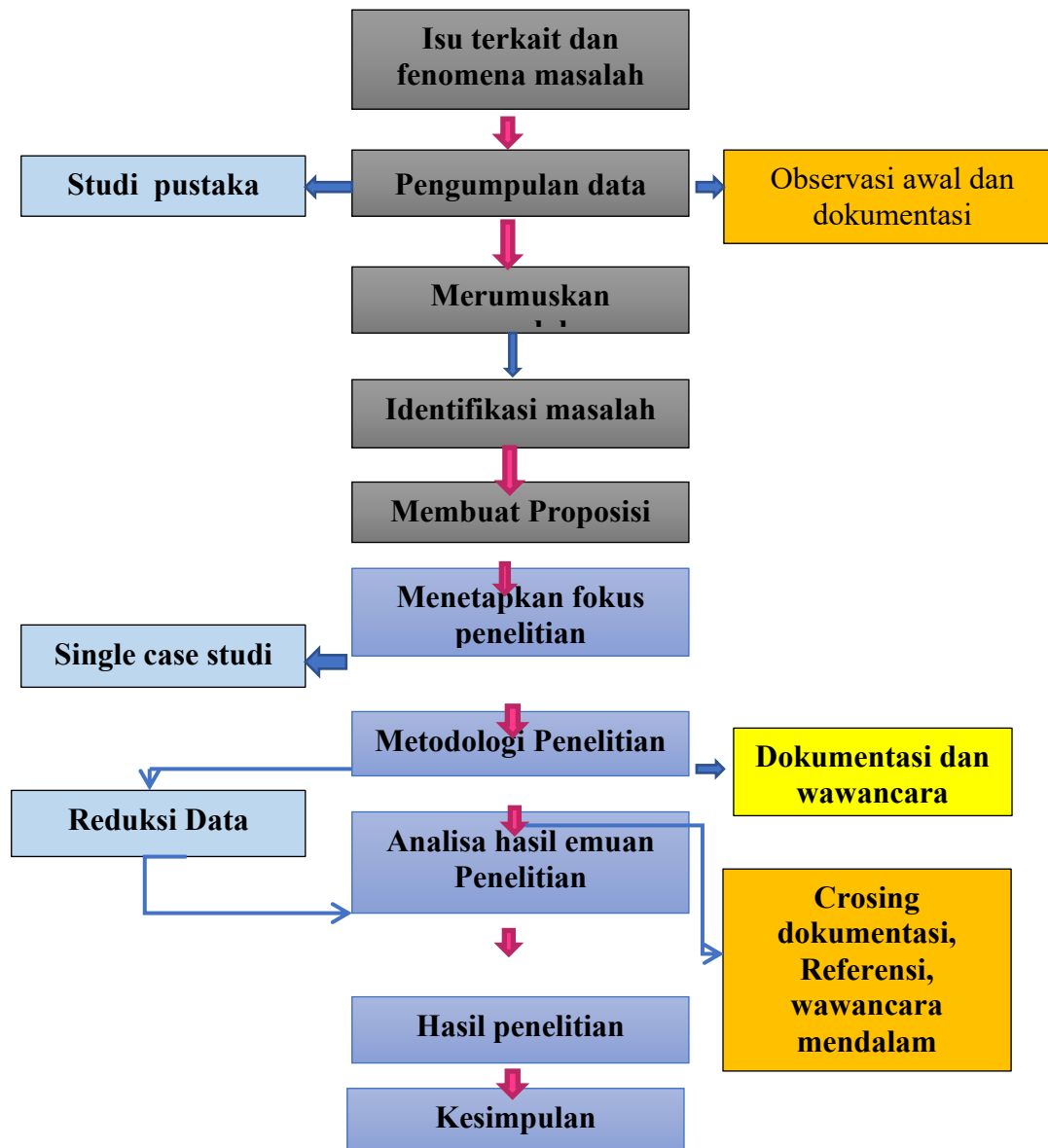
Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif, matriks, grafik bagan-bagan.

3. **Penarikan kesimpulan.**

Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan, sejak awal pengumpulan data penelitian harus membuat kesimpulan sementara. Dalam tahap akhir, kesimpulan tersebut harus dicek kembali (diverifikasi) pada catatan yang dibuat oleh peneliti dan selanjutnya kesimpulan yang pasti.

2.4 Desain Penelitian:

Desain penelitian ini merupakan gambaran proses yang dilaksanakan dalam pelaksanaan penelitian, mulai dari mengumpulkan data, menganalisis, dan menginterpretasikan data-data yang ada kemudian mengambil kesimpulan dilakukan dengan data-data yang relevan dengan masalah yang ada. Desain penelitian yang di gunakan dapat di gambarkn sebagai berikut :



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

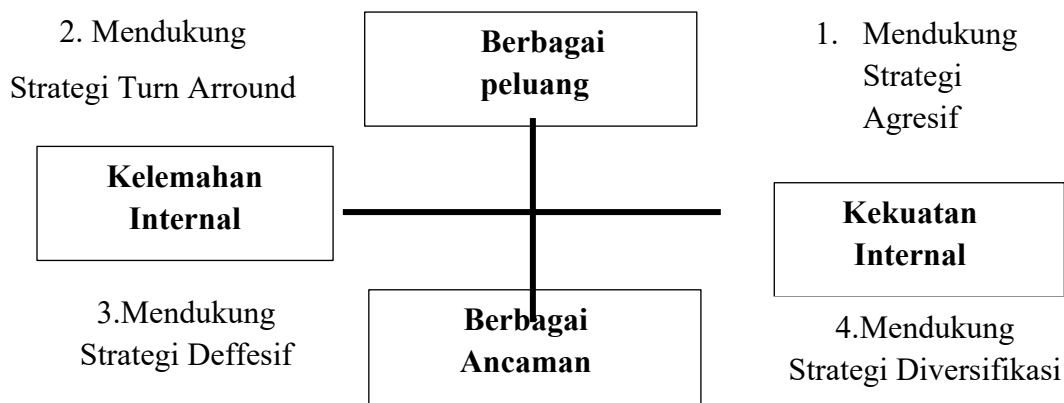
3.1 Hasil Observasi

Data yang didapatkan dari hasil observasi adalah sebagai berikut.

1. Dokumen tentang Standar Operasional Prosedur (SOP)
2. Dokumen tentang Fakta Integritas.
3. Dokumen tentang pembagian tugas kerja (Tupoksi) perangkat desa
4. Dokumen volume / jumlah surat – surat keterangan yang diminta masyarakat dan yang telah dilayani
5. Dokumen yang terkait dengan kinerja aparat Desa Cimekar
6. Dokumen yang terkait dengan Undang-undang, Keputusan-keputusan, Peraturan-Peraturan yang dikeluarkan pemerintah pusat serta pemerintah daerah.
7. Dan dokumen lainnya seperti buku-buku register dll.

Disamping itu peneliti pun melakukan wawancara dengan beberapa aparatur desa diantaranya, Kepala desa, Sekdes, Kepala Seksi Bidang Pemerintahan, Kepala Urusan Umum, Petugas Pelayanan Publik Desa Cimekar, Tokoh Desa Cimekar, tokoh masyarakat Desa Cimekar dan yang terakhir Masyarakat Penerima/Pengguna Layanan Publik Bidang Administrasi Desa Cimekar.

Menurut Boukton (dalam buku yang di tulis Rangkuti) [5] bahwa proses untuk melaksanakan analisis kasus dapat dilihat pada diagram analisis kasus. dalam model-model kuantitatif perumusan strategis lembaga (pemerintah Desa Cimekar). Salah satu model pemecahan masalah yang dapat digunakan adalah dengan matriks SWOT dan matriks internal-eksternal



Gambar 1. Diagram Analisa SWOT

Dari empat komponen dasar tersebut di atas, terdapat asumsi model ini yaitu kondisi yang berpasangan antara Strength (S) dan Weakness (W) serta Opportunities (O) dan Threat (T) ; kondisi berpasangan tersebut terjadi karena diasumsikan bahwa setiap kekuatan (S) yang ada di pemerintah Desa Cimekar dipastikan akan ada ancaman yang harus dipertimbangkan oleh pemerintah Desa Cimekar dalam hal pelayanan publik. Hal tersebut berarti bahwa dalam setiap rumusan kekuatan /strength (S) harus disertai satu pasangan kelemahan/weakness (W) begitu juga setiap rumusan hambatan/opportunities (O) harus dibarengi atau dimiliki dengan satu pasangan ancaman/Threat (T). Untuk menjelaskan empat set asumsi/kemungkinan alternative strategi, dapat dilihat dalam matriks berikut ini:

Tabel 1. Matriks

IFAS EFAS	STRENGTH (S) Menentukan beberapa factor kekuatan Internal	WEAKNESSES (W) Menentukan beberapa factor kelemahan Internal
OPPORTUNITIES Menentukan beberapa Peluang Eksternal	SO Menciptakan strategi yang digunakan untuk memanfaatkan peluang (agresif)	WO Menciptakan strategi yang meminimalisir kelemahan untuk memanfaatkan peluang
TREATHS Menentukan beberapa ancaman Eksternal	ST Menciptakan strategi yang meggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	WT Menciptakan strategi yang meminimalisir kelemahan dan menghindari acama

Keterangan:

1. *Strength* SO ; Strategi yang memanfaatkan seluruh potensi kekuatan yang dimiliki atau yang ada di internal pemerintah Desa Cimekar untuk mendapatkan dan memanfaatkan peluang yang maksimal.
2. Strategi ST; strategi yang memanfaatkan seluruh kekuatan yang ada atau dimiliki pemerintah Desa Cimekar dalam upaya mengatasi ancaman.
3. Strategi WO; adalah strategi untuk memanfaatkan seluruh peluang yang ada di pemerintah Desa Cimekar untuk meminimalisir/mengurangi kelemahan yang terjadi/yang ada.
4. Strategi WT; adalah strategi yang dilakukan dengan memperkecil atau meminimalkan kelemahan yang ada di lingkup pemeritahan Desa Cimekar untuk menghindari acaman.

4. KESIMPULAN

Pemerintah Desa Cimekar dengan fungsi dan perannya sebagai pelayan publik telah berusaha menjalankan fungsi dan perannya dalam bidang penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bidang administrasi dengan berpedoman pada standar minimal sistem manajemen pelayanan publik sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, yaitu berdasarkan pada asas, prinsip-prinsip dan standar manajemen pelayanan publik. walaupun belum didukung secara maksimal oleh kapasitas manajerial yang maksimal.

Faktor–faktor pendukung yang berkontribusi dalam proses peyelenggaraan sistem manajemen pelayanan publik di Desa Cimekar, tergambar sebagai berikut: adanya ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai, kelengkapan pendukung administrasi peralatan seperti komputer, printer, scanner dan lai-lain. Kemudian didukung juga dengan adanya sarana prasarana ruang pelayanan yang cukup representatif, termasuk ketersediaan ruang tunggu, kemudian Responsibility (kecepatann dan ketanggapan para staf petugas pelayanan, didukung oleh pegalaman kerja yang tinggi (rata-rata di atas 10 tahun), Ketersediaan fasilitas informasi

seperti Wa group, kelompok Informasi Masyarakat/KIM, Partisipasi masyarakat dalam memahami dan memenuhi prosedur pelayanan .serta adanya kerja sama dengan para Kepala Dusun dan pengurus RW dan RT dalam memasarkan produk dan prosedur pelayanan, Adanya dukungan dan bimbingan dari pihak kecamatan, adanya dukungan dan kerjasama dengan pemerintah desa lain dalam bidang penguatan kapasitas SDM perangkat desa, Adanya pengawasan seperti dari BPD yang menjadi motivasi dalam meningkatkan etos kerja.

Faktor-faktor yang masih menjadi hambatan/kendala dan masalah yang mempengaruhi terhadap proses penyelenggaraan sistem manajemen pelayanan publik di Desa Cimekar tergambar sebagai berikut: Masih lemahnya kemampuan para pelaksana tugas pelayanan dalam mengembangkan model sistem pemasaran dan peningkatan kualitas produk, belum diterapkannya SOP secara utuh/maksimal, masih belum tertibnya sistem pengarsipan, belum dipahaminya. Tupoksi secara utuh. Masih tumpang tindih tugas pekerjaan (tidak didasarkan pada job yang sudah baku di SOP), belum memiliki sistem pelayanan berbasis teknologi infrmasi (online), belum maksimalnya sistem pemasaran, publikasi/ informasi publik tentang produk dan persyaratan pelayanan, belum adanya informasi khusus (loket- loket) pembagian jenis layanan.

Langkah-langkah Strategis yang perlu dilakukan pemerintah Desa Cimekar dalam meningkatkan kualitas sistem manajemen penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat adalah : Meningkatkan dan mengembangkan model pemasaran ke arah yang lebih kreatif dan inovatif dan menyesuaikan dengan perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, meningkatkan kualitas produk layanan, terus mengembangkan kerja sama dengan berbagai pihak yang kompeten dalam upaya peningkatan kualitas pasar dan kemampuan petugas pelayanan, meningkatkan kondisi sarana dan prasarana serta fasilitas lainnya agar lebih mendukung pada proses keamanan, kenyamanan pelaksana pelayannya dan penerima layanan publik, menjalankan sistem pengawasan yang teratur dan terprogram, menyeleggarakan evaluasi rutin terhadap peyeleggaran pelayanan publik.

Tentang bagaimana hubungan antara sistem manajemen penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dibidang administrasi yang dilaksanakan pemerintah Desa Cimekar, walaupun secara manajerial belum berjalan dengan maksimal karena belum dmdukung secara maksimal oleh unsur-unsur sistem manajemen yang maksimal, namun masyarakat sudah merasa puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah Desa Cimekar karena tidak merasa dipersulit dan sangat mudah untuk memperoleh apa yang diminta dan dibutuhkan masyarakat

REFERENSI

- [1] Sugiono 2014, Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D, Bandung Alfa Beta
- [2] Arikunto S. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- [3] Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- [4] Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta,Bandung
- [5] Rangku. 2018. Motivasi Kerja Dan Kompensasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan. Jurnal bisnis dan manajemen.