

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berlakunya Undang-Undang tentang Desa¹, merupakan kesempatan bagi daerah kabupaten/kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi desa sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara daerah kabupaten/kota yang satu dengan yang lainnya. Kewenangan dalam undang-undang tersebut juga memberikan kewenangan kepada desa untuk mengatur dirinya sendiri dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di desa/kelurahan berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik.

Tentu saja pemenuhan tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat lewat pemberian pelayanan publik yang berkualitas, hanya akan dapat dilaksanakan dengan optimal jika pemberi pelayanan publik dalam hal ini perangkat desa, memiliki kualitas sumber daya dan sarana Prasarana yang berkualitas. Kedua hal tersebut saling kait-mengait dan tunjang-menunjang. Sumber daya manusia (SDM) yang baik dan berkualitas tidak akan berarti apa-apa jika tidak ditunjang oleh sarana Prasarana yang memadai. Sementara sarana dan Prasarana yang lengkap dan paripurna akan lumpuh tanpa dukungan kualitas SDM yang mumpuni.

¹ *Undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang Desa*

Kemajuan yang begitu cepat dalam masyarakat saat ini, menuntut aparat pemerintah yang bertugas pada level mikro yang langsung melayani masyarakat pada garis paling depan; memiliki kejernihan, kepekaan dan responsibilitas tinggi dalam membaca denyut nadi publik yang wajib dilayani.² Hal tersebut tentu saja membutuhkan aparatur yang profesional terkait dengan tugas pokok, fungsi serta tanggung jawab yang diembannya.

Pelayanan yang positif dan berkualitas dari aparatur dengan sumber daya profesional akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat sebagaimana yang dicita-citakan. Tentu saja pelayanan tersebut akan lebih optimal dengan dukungan sarana dan Prasarana yang berkualitas dan memadai.

Sebagai bagian dari kinerja pelayanan publik, sarana dan Prasarana yang modern dan selalu *up to date* menjadi sokoguru utama dalam menjamin keterlaksanaan dan suksesnya pelayanan publik. Karena itu, dapat dipastikan bahwa pelayanan publik tidak akan dapat berjalan atau akan terhambat tanpa dukungan sarana dan Prasarana yang baik dan berkualitas. Padahal saat ini pelayanan publik merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan. Dwiyanto³ mengemukakan bahwa isu peningkatan mutu pelayanan publik merupakan isu hangat dalam era pembangunan dewasa ini. Pelayanan publik merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi

Agus Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada. 2005.

³ Ibid.

pelayanan. Hal yang sama dikemukakan pula oleh Nicholas⁴ yang mengatakan bahwa bahwa pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintah dilihat seberapa jauh pelayanan publiknya itu sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sebagai garda terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum di desa, SDM aparat Desa Kerebet masih belum sepenuhnya profesional. Latar belakang pendidikan yang hanya berada pada level menengah (SD dan SMP) menjadi kendala utama dalam membaca kebutuhan publik yang wajib dilayani. Padahal, sebagai salah satu desa tertinggal di Kabupaten Ponorogo dengan jumlah penduduk miskin yang cukup banyak, dibutuhkan SDM dengan latar belakang pengetahuan yang mumpuni dalam mengelola permasalahan yang ada. Belum lagi jika dikaitkan dengan permasalahan banyaknya masyarakat dengan tingkat pendidikan tergolong rendah dengan kepercayaan animisme yang cukup kental dan pola hidup yang cenderung *stagnan*, membuat kebutuhan SDM profesional yang mampu membuat skala prioritas dalam pembangunan menjadi sebuah kebutuhan dalam skala tertinggi.

⁴Nicholas Henry. *Administrasi Negara dan Masalah Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 1995.

Di sisi lain, ketiadaan sarana dan Prasarana yang menunjang kinerja pelayanan publik yang disebabkan oleh rendahnya penghasilan desa, membuat desa kreet sulit berkembang dan terpuruk dalam penyediaan sarana dan Prasarana umum lainnya.

Bertolak dari kenyataan tersebut diatas, menarik untuk dicermati keberadaan pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan, dimana pemerintah desa itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana Sebagai Pendukung Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Desa Kreet Kecamatan Jambon Kabupaten Ponorogo).

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan pengamatan peneliti, teridentifikasi beberapa masalah yang ada di Desa Kreet, antara lain:

1. Pembangunan desa lambat
2. Tergolong desa termiskin di Ponorogo
3. Jumlah penduduk banyak
4. Lapangan pekerjaan terbatas (pengangguran tinggi)
5. Mobilitas penduduk rendah
6. Tingkat pendidikan rendah
7. Visi misi desa sederhana

8. SDM perangkat desa rendah
9. Sarana dan Prasarana penunjang kinerja perangkat desa amat terbatas

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimanakah Peran Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana Pemerintahan Desa sebagai pendukung kinerja pelayanan publik pada Kantor Desa Kreet Kecamatan Jambon Kabupaten Ponorogo?”

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk Mengetahui hubungan sumber daya manusia dan sarana Prasarana sebagai pendukung kinerja pelayanan publik Pada Kantor Desa Kreet Kecamatan Jambon Kabupaten Ponorogo

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat diperoleh manfaat, sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang tulis menulis khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

2. Bagi Lembaga

Diharapkan dapat berguna bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pengetahuan dan pengembangan ilmu pelayanan publik.

3. Bagi Pemerintah

Diharapkan dapat menjadi masukan berupa pemikiran demi terciptanya mutu dan kualitas pelayanan publik di Desa Kreet Kecamatan Jambon Kabupaten Ponorogo.

F. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah memahami konsep dalam penelitian ini akan di jelaskan beberapa istilah sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia adalah kekuatan dan kekayaan yang dimiliki manusia sebagai penunjang dalam proses pembangunan, baik sebagai produsen yang dikembangkan untuk menaikkan produktivitas dan juga sebagai manusia yang diberi ruang sosial, ekonomi dan politik untuk mengembangkan diri secara utuh.⁵

2. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; alat. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha,

⁵Loekman Soetrisno. *Pembangunan Manusia Indonesia Sebagai Pendukung Masyarakat Industri Pancasila dalam Sumber Daya Untuk Masa Depan*. Bandung: Mizan. 1997. hlm. 146

pembangunan, proyek). Antara sarana dan Prasarana tidak terlalu jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Untuk membedakannya, sarana lebih ditujukan kepada benda-benda yang bergerak, sedangkan Prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak.⁶

3. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Kinerja adalah tata kerja dari pelaku /petugas pelayanan dari standar ukuran yang telah ditetapkan.

G. Landasan Teori

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

a. Pengertian

Sumber daya manusia adalah kekuatan dan kekayaan yang dimiliki manusia sebagai penunjang dalam proses pembangunan, baik sebagai produsen yang dikembangkan untuk menaikkan produktivitas dan juga sebagai manusia yang diberi ruang sosial, ekonomi dan politik untuk mengembangkan diri secara utuh.⁷

⁶ Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2008. Hlm. 347

⁷Loekman Soetrisno. OpCit.

b. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Notoatmodjo dalam bukunya *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, disebutkan bahwa tuntutan yang terasa kuat untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia baik oleh organisasi pemerintah maupun swasta adalah disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:⁸

- 1) Tingkat pengetahuan dan kemampuan sumber daya manusia masih relatif rendah;
- 2) Suasana kerja yang kurang menyenangkan atau adanya kejenuhan karena terlalu lama bekerja pada suatu tempat;
- 3) Adanya tuntutan organisasi terhadap perubahan;
- 4) Adanya perkembangan zaman yang sangat pesat;

Tujuan pengembangan sumber daya manusia mempunyai dua dimensi yaitu dimensi individual dan dimensi institusional. Tujuan yang berdimensi individual mengacu kepada sesuatu yang dicapai oleh seorang pegawai. Tujuan berdimensi institusional mengacu kepada apa yang dapat dicapai oleh organisasi.

Pengembangan sumber daya aparatur sangat penting karena dapat meningkatkan kemampuan aparatur baik kemampuan profesionalnya, kemampuan wawasannya, kemampuan kepemimpinannya maupun kemampuan pengabdianya sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja seorang aparatur.⁹

⁸ Notoatmodjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat. 1998.Hlm.

⁹Ibid.

Efisiensi maupun efektivitas organisasi sangat tergantung pada baik dan buruknya pengembangan sumber daya manusia/anggota organisasi itu sendiri. Ini berarti bahwa sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara proporsional harus diberikan pendidikan dan latihan yang sebaik-baiknya, bahkan harus sesempurna mungkin. Berdasarkan unsur-unsur tersebut, pendidikan dan pelatihan merupakan unsur terpenting dalam pengembangan sumber daya manusia.

Pengembangan sumber daya manusia menekankan manusia baik sebagai alat (*means*) maupun sebagai tujuan akhir pembangunan. Dalam jangka pendek, dapat diartikan sebagai pengembangan pendidikan dan pelatihan untuk memenuhi segera tenaga ahli teknik, kepemimpinan, tenaga administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kualitas sumber daya manusia aparatur dapat dilihat berdasarkan dari masing-masing sumber :

- 1) Pendidikan dan Pelatihan
- 2) Kegiatan Non-Diklat
- 3) Tugas Belajar
- 4) Promosi Jabatan

c. Syarat SDM Perangkat Desa

Dalam Undang-undang tentang disebutkan bahwa Perangkat Desa diangkat dari warga Desa yang memenuhi persyaratan¹⁰:

- 1) Berpendidikan paling rendah sekolah menengah umum atau yang sederajat;
- 2) Berusia 20 (dua puluh) tahun sampai dengan 42 (empat puluh dua) tahun;
- 3) Terdaftar sebagai penduduk Desa dan bertempat tinggal di Desa paling kurang 1 (satu) tahun sebelum pendaftaran; dan
- 4) Syarat lain yang ditentukan dalam Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.

Persyaratan-persyaratan tersebut cukup memadai bagi perangkat desa saat ini, mengingat tugas-tugas desa yang begitu kompleks. Persyaratan pendidikan, apabila pada masa lalu perangkat desa minimal berpendidikan SMP atau yang sederajat, maka sekarang harus berpendidikan minimal SMA atau yang sederajat. Bahkan untuk jabatan tertentu perlu dipersyaratkan memiliki ketrampilan sesuai bidang tugasnya. Berkaitan dengan usia, seorang perangkat tentunya berada dalam usia produktif. Syarat usia 20 tahun sampai dengan 42 tahun cukup ideal, walaupun persyaratan Calon Pegawai Negeri Sipil maksimal 35 tahun. Pada usia 60 tahun sudah memasuki masa pensiun. Perangkat Desa disyaratkan bertempat di desa yang

¹⁰ Undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang Desa Pasal 50

bersangkutan karena tugas pelayanan masyarakat tidak hanya pada jam kerja tapi kapanpun dibutuhkan. Hal ini akan memudahkan tugas-tugas pelayanan pemerintahan dan pembangunan.

Syarat lain yang ditentukan dalam Peraturan Daerah Kabupaten/Kota bisa menyangkut ketrampilan, moral, kepribadian dan tidak tercela agar perangkat desa bisa menjalankan tugas dengan baik dan bisa menjadi teladan bagi masyarakat.

2. Sarana dan Prasarana

a. Pengertian

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). Antara sarana dan Prasarana tidak terlalu jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Untuk membedakannya, sarana lebih ditujukan kepada benda-benda yang bergerak, sedangkan Prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak.¹¹

b. Jenis-jenis Sarana dan Prasarana Kantor¹²

1) Peralatan atau Perlengkapan Kantor (*Office Supplies*)

Peralatan atau perlengkapan kantor adalah alat atau bahan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan kantor

¹¹ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. OpCit.

¹² Ainur Rofik. *Sarana dan Prasarana Kantor*. Jakarta: Rajawali Press. Hlm.16

sehingga menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan selesai lebih cepat, tepat, dan baik.

Peralatan atau perlengkapan kantor dibedakan menjadi 2, yaitu:

a) Peralatan atau perlengkapan kantor dilihat dari bentuknya dibagi menjadi 3, antara lain:

- (1) Berbentuk lembaran atau helaian (kertas).
- (2) Berbentuk non lembaran (bukan berupa kertas lembaran).
- (3) Berbentuk buku, antara lain:
 - Buku catatan (*block note*) yaitu buku yang digunakan untuk menulis catatan harian sekretaris.
 - Buku pedoman organisasi yaitu buku panduan tentang informasi yang berkaitan dengan organisasi.
 - Buku alamat relasi yaitu buku yang berisi tentang daftar alamat dari berbagai macam organisasi lain atau relasi yang khususnya sering melakukan kerjasama.
 - Buku telepon yaitu buku yang berisi daftar telepon dari berbagai organisasi yang menjadi relasi dan nomor-nomor penting lainnya.
 - Kamus (bahasa Indonesia dan asing).
 - Peta kota-kota besar.
 - Buku tahunan yaitu buku yang berisi tentang informasi perkembangan atau kemajuan perusahaan selama setahun

terakhir.

- Buku tamu yaitu buku yang digunakan untuk mencatat tamu yang datang ke perusahaan.
- Buku agenda surat yaitu buku yang mencatat surat keluar masuknya surat setiap hari.
- Buku catatan keuangan.
- Buku objek wisata (brosur atau pamflet).

b) Peralatan atau perlengkapan kantor dilihat dari penggunaannya dibagi menjadi 2, antara lain:

- (1) Barang habis pakai adalah barang atau benda kantor yang penggunaannya hanya satu atau beberapa kali pakai atau barang tidak tahan lama.
- (2) Barang tidak habis pakai adalah barang atau benda kantor yang penggunaannya tahan lama.

2) Mesin-mesin Kantor (*Office Machine*)

Mesin-mesin kantor adalah alat yang digunakan untuk menghimpun, mencatat, mengolah bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan kantor yang bekerja secara mekanik, elektrik, dan magnetik.

3) Mesin Komunikasi Kantor (*Office Communication*)

Mesin komunikasi kantor adalah sarana kantor yang digunakan untuk melakukan komunikasi baik di lingkungan organisasi sendiri maupun ke luar organisasi.

4) Perabot Kantor (*Office Furniture*)

Perabot kantor adalah benda-benda kantor yang terbuat dari kayu atau besi untuk membantu pelaksanaan tugas pekerjaan kantor.

5) Interior Kantor (*Office Arrangement*)

Interior kantor adalah benda-benda kantor yang digunakan untuk menambah suasana jadi menyenangkan sehingga memberi semangat dan kenyamanan dalam menyelesaikan pekerjaan.

3. Pelayanan Publik

Dalam Kamus Bahasa Indonesia di jelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.¹³ Sedangkan melayani adalah membantu mengurus apa yang di perlukan seseorang. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah di terima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik di artikan sebagai setiap kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

¹³ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Opcit. Hlm. 352.

penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁴

a. Efektifitas dan Efisiensi Birokrasi Pelayanan publik

Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi, akan tetapi pencapaian tujuan ini harus mengaju pada visi organisasi. Selain itu orientasi penyelenggaraan pelayanan publik harus mencapai pelayanan yang tepat sasaran dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Efisiensi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai perbandingan antar input dan output, input dimaksudkan dapat berupa biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi output pelayanan publik dikatakan efisien apabila dapat menghasilkan produk pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan atau pengguna pelayanan.¹⁵

b. Kualitas Pelayanan Publik¹⁶

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan publik yang terjamin dari :

¹⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

¹⁵Suparto Wijaya. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisi*. Surabaya: Airlangga University Press. 2006.

¹⁶ Ibid

1) Transparansi

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

2) Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan inspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku,ras,agama,golongan,status sosial dan lain-lain.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan lima dimensi sebagai berikut:¹⁷

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

¹⁷ Ratminto dkk. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006

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

c. Kehandalan Pelayanan Publik

Dwiyanto mengatakan bahwa kehandalan merupakan salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas lebih menekankan aspek kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa¹⁸. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah:

- 1) Memberikan pelayanan sesuai janji

¹⁸ Dwiyanto. Op.Cit.

- 2) Bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan
- 3) Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
- 4) Memberikan pelayanan tepat waktu
- 5) Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

d. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:¹⁹

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

¹⁹Suparto Wijaya. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisi*. Surabaya: Airlangga University Press. 2006.

e. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 25 Tahun 2004:²⁰

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

²⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan Prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi”.²¹

Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Ratminto, mengatakan bahwa kinerja suatu organisasi dipengaruhi adanya faktor-faktor berikut:²²

- 1) Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi;
- 2) Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi;
- 3) Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas
- 4) karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal;
- 5) System informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.

²¹Ratminto. Op.Cit..

²²Ratminto. Ibid.

6) Sarana dan Prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Setiap organisasi akan mempunyai tingkat kinerja yang berbeda-beda karena pada hakekatnya setiap organisasi memiliki ciri atau karakteristik masing-masing sehingga permasalahan yang dihadapi juga cenderung berbeda tergantung pada faktor internal dan eksternal organisasi.

c. Penilaian Kinerja

Menurut Larry D. Stout (dalam Ratminto) mengemukakan bahwa pengukuran atau penilaian kinerja organisasi merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa ataupun suatu proses²³.

Selanjutnya Ratminto mengemukakan peranan penilaian pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut :

- 1) Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi,
- 2) Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati,
- 3) Memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaannya,

²³Ratminto. Ibid.

- 4) Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati,
- 5) Menjadikanya sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi,
- 6) Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi,
- 7) Membantu proses kegiatan organisasi,
- 8) Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif,
- 9) Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan,
- 10) Mengungkapkan permasalahan yang terjadi,

Begitu pentingnya penilaian kinerja bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan, maka perlu adanya indikator-indikator pengukuran kinerja yang dipakai secara tepat dalam organisasi tertentu. Menurut Dwiyanto²⁴ penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik juga muncul karena tujuan dan misi birokrasi publik seringkali bukan hanya memiliki *stakeholder* yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering

²⁴Dwiyanto. Op.Cit.

berbenturan satu sama lain menyebabkan birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan misi yang jelas. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholder juga berbeda-beda.

H. Metode Penelitian

Metode berasal dari bahasa Yunani “*methodos*” yang berarti cara atau jalan yang di tempuh. Sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah cara kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Fungsi metode berarti sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur yang dipergunakan untuk melakukan penelitian sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Dengan demikian, untuk mendapatkan data yang valid dan relevan agar lebih mendalam secara runtut dan sistematis maka dalam hal ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu suatu cara yang dimaksud untuk mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat.²⁵

Alasan pemilihan tipe tersebut dilatarbelakangi pertimbangan bahwa penelitian difokuskan untuk mengetahui fakta-fakta, gejala-gejala atau fenomena-fenomena tertentu serta menggambarkan proses atau peristiwa yang ada pada masa sekarang.

²⁵ Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung :Alfabeta. 2010

Dasar penelitian adalah wawancara dan survey yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan data melalui daftar pertanyaan dari sejumlah responden yang dianggap mewakili seluruh populasi.

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan yaitu dari bulan april sampai agustus, dengan lokasi penelitian di Desa Kreet Kecamatan Jambon Kabupaten Ponorogo. Alasan pemilihan lokasi penelitian di Desa Kreet dikarenakan Berdasarkan pengamatan peneliti sumber daya manusia (SDM) perangkat Desa Kreet hanya berpendidikan menengah (SMP dan SMA) yang berpengaruh pada kualitas perangkat Desa Kreet. Selain itu, sarana dan prasarana Kantor Desa Kreet sangat terbatas, misalnya komputer yang ada dikantor hanya berjumlah tiga dan satu yang dapat dioperasikan.

2. Jenis dan Cara Penggalan Data

Dalam penelitian ini data-data yang diambil dapat digolongkan menjadi dua bagian yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder adalah data yang bersumber dari kepustakaan (*Library Research*), sedangkan data primer adalah data yang bersumber dari studi lapang (*Field Research*).²⁶

²⁶Sugiyono. Ibid.

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil :

- 1) Teknik *interview* atau wawancara yaitu melakukan wawancara baik secara mendalam maupun secara bebas kepada subjek penelitian dengan menggunakan daftar pertanyaan.
- 2) Teknik *Observasi* yaitu dengan melakukan pengamatan langsung untuk mengumpulkan data tentang SDM dan Sarana Prasarana pada Kantor Desa Kreet.

b. Data sekunder

Data diperoleh melalui studi pustaka (*Library Search*) yaitu mengambil data dari sejumlah buku, literatur, internet, dokumentasi maupun perundang-undangan, dokumen yang sudah ada, seperti Kabupaten Ponorogo dalam Angka (BPS) dan Profil Desa Kreet Kecamatan Jambon Kabupaten Ponorogo, pedoman umum otonomi daerah, dan beberapa data penting lainnya.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Mengingat fokus dari penelitian ini adalah SDM dan sarana Prasarana sebagai pendukung kinerja pelayanan publik di Desa Kreet, maka yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah perangkat desa, tokoh masyarakat dan pengguna jasa pelayanan Desa Kreet Kecamatan Jambon Kabupaten Ponorogo.

b. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara “*Purposive Sampling*” di mana pengambilan sampel ditentukan dengan kriteria tertentu berdasarkan kebutuhan peneliti.²⁷ Adapun sampel dalam penelitian ini adalah:

- 1) Perangkat Desa Kreet
- 2) Tokoh Masyarakat Desa Kreet
- 3) Pengguna jasa pelayanan Desa Kreet Kecamatan Jambon Kabupaten Ponorogo

c. Informan

Informan dalam penelitian ini sejumlah 12 orang terdiri dari 4 orang perangkat desa, dan 8 orang pengguna jasa pelayanan Kantor Desa Kreet.

Penentuan informan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan penelitian (secara “*Purposive Sampling*”), dengan harapan dapat mewakili pendapat masyarakat Desa Kreet dengan berimbang dan lebih merata.

²⁷Sugiyono. Ibid

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran dan sebagainya.²⁸

²⁸Sugiyono. Ibid.