

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN KEPALA DESA
MEDAN ESTATE KECAMATAN PERCUT SEI TUAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH :

ANDREAS ROBERTO. S

NPM : 14.852.0025



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2019

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN KEPALA DESA
MEDAN ESTATE KECAMATAN PERCUT SEI TUAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

OLEH :

ANDREAS ROBERTO. S

NPM : 14.852.0025



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate
Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

Nama : ANDREAS ROBERTO. S

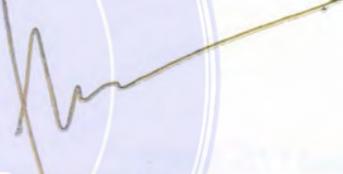
NPM : 148520025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

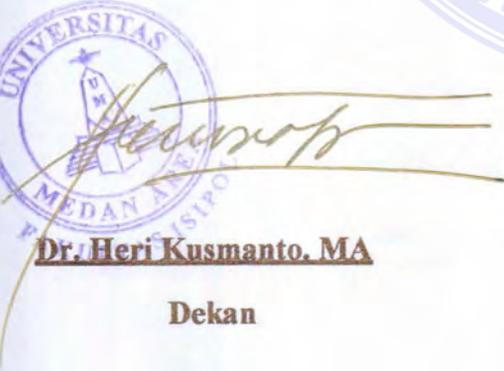
Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dr. Abdul Kadir. SH. M.Si

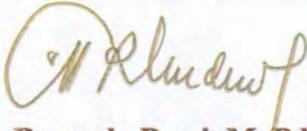
Pembimbing I


Nina Anggelia. Sos. M.si

Pembimbing II


Dr. Heri Kusmanto. MA

Dekan


Dra. Rosmala Dewi. M. Pd

Ka. Prodi

Tanggal Lulus : 25 Maret 2019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana administrasi negara merupakan hasil karya tulisan saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu yang terdapat dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 25 Maret 2019



Andreas Roberto. S

NPM : 148520025

ABSTRAK

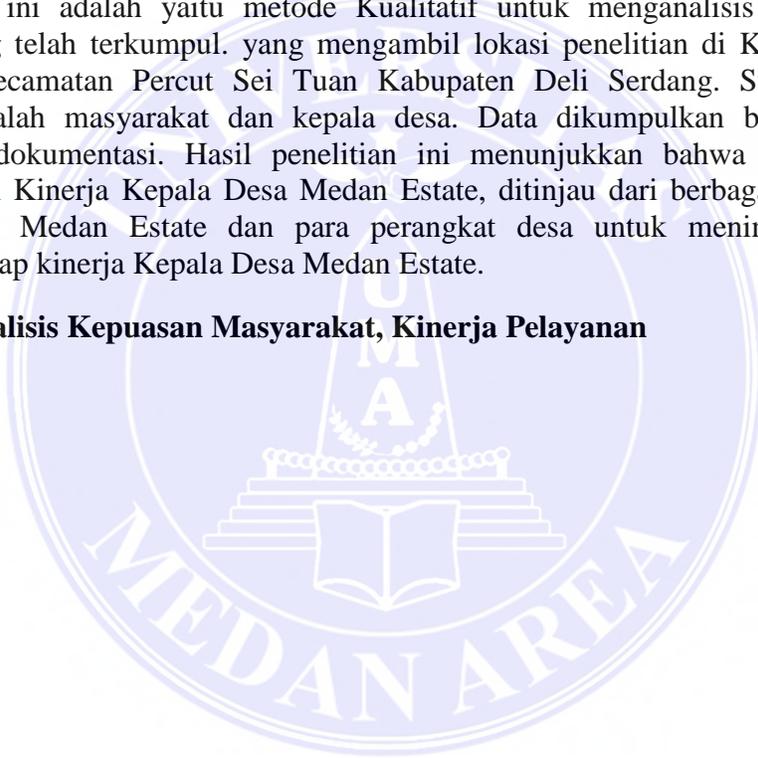
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN

KEPALA DESA KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

KABUPATEN DELI SERDANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Kepala Desa Medan Estate, dalam Kepuasan Masyarakat pada kinerja kepala desa.. permasalahan yang dapat diketahui dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana proses dalam pelayanan masyarakat terhadap Kinerja Kepala Desa medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. 2) Bagaimana faktor – faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan masyarakat di kantor kepala Desa Medan Estate. Analisis data dalam yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu metode Kualitatif untuk menganalisis data dengan cara deskripsikan yang telah terkumpul, yang mengambil lokasi penelitian di Kantor Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Sumber data dalam penelitian ini adalah masyarakat dan kepala desa. Data dikumpulkan berdasarkan dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis kepuasan masyarakat dalam Kinerja Kepala Desa Medan Estate, ditinjau dari berbagai wawancara pada Masyarakat Desa Medan Estate dan para perangkat desa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kepala Desa Medan Estate.

Kata Kunci : Analisis Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pelayanan

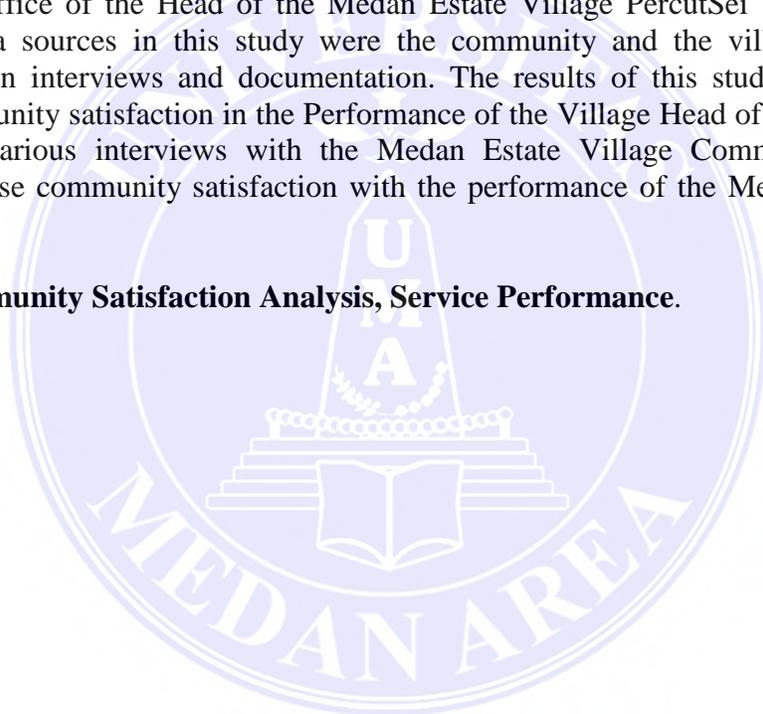


ABSTRACT

ANALYSTS OF COMMUNITY SATISFACTION IN THE SERVICE OF THE VILLAGE HEAD OF THE DISTRICT OF PERCUT SEI TUAN DISTRICT DELI SERDANG

This study aims to determine the Analysis of Community Satisfaction with the Performance of the Head of the Medan Estate Village, in Community Satisfaction on the performance of the village head. the problems that can be identified in this study are : 1) What is the process of community service to the Performance of the Head of the Field in Percut Sei Tuan District Deli Serdang Regency. 2) What are the supporting and inhibiting factors in community service in the head office of Desa Medan Estate. The analysis of the data used in this study is the Qualitative method for analyzing the data by describing the collected data. who took the research location at the Office of the Head of the Medan Estate Village Percut Sei Tuan Deli Serdang District. The data sources in this study were the community and the village head. Data is collected based on interviews and documentation. The results of this study indicate that the analysis of community satisfaction in the Performance of the Village Head of Medan Estate, was reviewed from various interviews with the Medan Estate Village Community and village officials to increase community satisfaction with the performance of the Medan Estate Village Chief.

Keyword : Community Satisfaction Analysis, Service Performance.

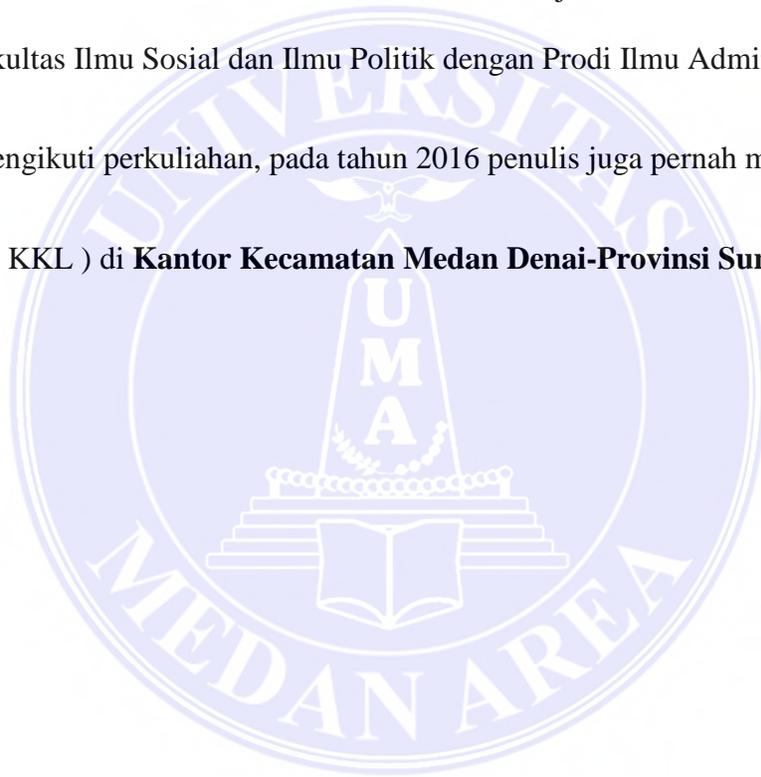


RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Duri/Riau, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis. Lahir pada tanggal 11 November 1995 dari ayahnda Hanuman Simbolon dan Ibunda Ida Tambunan. Penulis merupakan putra anak ke 4 dari 4 bersaudara.

Pendidikan yang pernah di tempuh penulis adalah SDN 010 AIR JAMBAN, SMPN 4 MANDAU, SMAN 3 MANDAU. Pada Tahun 2014 melanjutkan studi di Universitas Medan Area (UMA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Prodi Ilmu Administrasi Publik.

Selama mengikuti perkuliahan, pada tahun 2016 penulis juga pernah mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di **Kantor Kecamatan Medan Denai-Provinsi Sumatera Utara.**



KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa (YME), sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa hambatan yang begitu berat. Skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “ Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang “

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara materil maupun moril, maka untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Heri Kusmanto. MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi. M.Pd selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Abdul Kadir. SH. M.Si selaku Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nina Anggelia. S.Sos. M.si selaku Pembimbing ke II, yang telah banyak memberikan saran demi penyempurnaan skripsi ini.

5. Ibu Beby Mashito BB,S.Sos, MAP selaku sekretaris, yang telah memberikan saran dan tanggapan dalam skripsi ini.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua yang sangat peneliti cintai, yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang tulus kepada penulis selama ini.
7. Bapak Faisal Arifin selaku Kepala Desa Medan Estate, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Kepada kawan-kawan stambuk 2014 yang sudah membantu meluangkan waktu untuk membantuk dalam penulisan skripsi ini.
9. Semua Mahasiswa/I kelas pagi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area terkhusus stambuk 2014 yang telah banyak membantu dan memberi masukan pada skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Medan, Oktober 2018

Penulis,

Andreas Roberto
14.852.0025

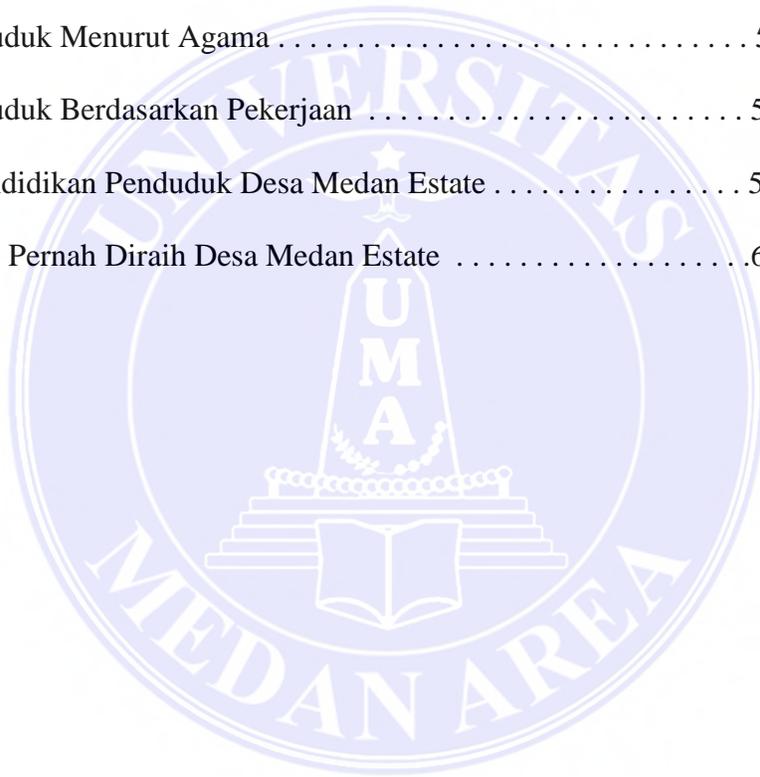
DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKi
ABSTRACTii
RIWAYAT HIDUPiii
KATA PENGANTARiv
DAFTAR TABLEvi
DAFTAR GAMBARvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.2 Analisis	12
2.1. Pengertian Analisis	12
2.1.1 Kepuasan masyarakat	13
2.1.2. Pengertian Kinerja	16
2.1.3 Pelayanan Publik	17
2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	18
2.1.5 Defenisi Desa	25
2.16 Tipe Desa	27
2.2.Kepala Desa	29
2.2.1 Pengertian Kepala Desa	29
.2.2.2. Pemerintahan Desa	30
2.2.3.Peraturan Pemerintah Tentang Desa	34
2.2.4.Tugas dan Wewenang Kepala Desa	35
2.2.5 Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Masyarakat Di Kantor kepada Desa.....	38
2.2.6.Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	47

3.3 Informan penelitian.....	47
3.4 Fokus Penelitian	48
3.4. Teknik pengumpulan data	48
3.5. Teknik Analisis Data	49
3.6. Uji Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Hasil penelitian	51
4.1.1. Sejarah Desa	51
4.1.2. Gambaran Umum	53
4.2. Profil Desa	59
4.2.1. Pendidikan	59
4.2.2 Pembahasan	68
Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Faizal Arifin, S.H.	71
Wawancara dengan Sekretaris Desa Ibu Rusmiati.	73
Wawancara Kepada Masyarakat.	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
Kesimpulan	76
Saran.	77
DAFTAR PUSTAKA	78
Lampiran	80

DAFTAR TABLE

	Halaman
1. Data Kepala Kampung	52
2. Medan Estate Memiliki Wilayah	54
3. Jumlah Sarana Pendidikan di Desa Medan Estate	55
4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Etnis Atau Suku	56
5. Jumlah Penduduk Menurut Agama	57
6. Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan	58
7. Dari Segi Pendidikan Penduduk Desa Medan Estate	59
8. Prestasi Yang Pernah Diraih Desa Medan Estate	66



DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikiran	42
2. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Medan Estate	67
3. Foto Dokumentasi	85



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada globalisasi ini dalam fenomena pengurusan surat yang dihadapi masyarakat pada permasalahan semakin sulit dalam mengurus surat surat, Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Desa Sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Desa Sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk dapat mengemban amanat Undang-undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, professional, dan mampu bersaing secara global. Dengan demikian pemerintah daerah sebagai pelaksana amanat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat desa harus memiliki kemampuan mengelola sumber daya manusia yang tersedia di daerahnya masing-masing (undang-undang no 32

tahun 2004 tentang pemerintah daerah, bab XI, pasal 206). Berkaitan dengan ketentuan tersebut, hal ini mengisyaratkan bahwa dalam melaksanakan urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan, pembangunan masyarakat, dan membina perekonomian desa harus dapat dijalankan oleh aparatur desa karena masyarakat desa telah berkembang dengan berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparaturpemerintah yang professional (undang-undang no 6 tahun 2014 Tentang Desa, ayat 1 pasal 2). Seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat. Aparatur yang berada ditengah-tengah masyarakat tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintahan. Kegiatan penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Medan Estate dilaksanakan oleh aparatur desa dengan jumlah 13 (tiga belas) orang yang terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Penyelenggaraan pemerintah desa akan tersusun dan semakin terarah lebih baik bahkan lebih maju apabila kinerja segenap aparatur desa dalam memberikan pelayanan tidak lambat, tidak berbelit-belit dan tidak formalitas, sehingga masyarakat merasa kepentingannya dapat terlayani dengan baik dan bersih dari unsur-unsur Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Medan Estate haruslah mengacu pada aturan pemerintah yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, aparatur

desa terutama Kepala Desa diharapkan benar-benar menjalankan tugas dan fungsinya selaku pemimpin penyelenggaraan pemerintahan desa sebagaimana yang telah ditetapkan. Pada pengamatan penulis ketika mengadakan observasi lapangan di kantor kepala desa di Desa Tegalmati pada tanggal 16 – 20 februari tahun 2015, realitanya dalam lapangan adalah kualitas sumber daya aparatur desa masih rendah, dibuktikan dengan tingkat pendidikan aparatur pada umumnya hanya lulus Sekolah Dasar (SD) sebanyak 2 orang, SMP sebanyak 4 orang dan SMA sebanyak 4 orang serta 3 orang lainnya sarjana, lalu mengenai jam mulai kerja telah ditentukan yaitu pukul 08:00 WIB dan selesai pada pukul 14:00 WIB tetapi kenyataannya sebagian besar dari jumlah perangkat desa yang ada selalu berangkat siang yaitu jam 09:00 WIB dan ada pula yang berangkat lebih dari jam 09:00 WIB, kemudian ketika waktu menunjukkan jam pulang kerja, semua perangkat desa pulang lebih awal dari jam pulang kerja yang telah ditentukan, dengan alasan bahwa tidak ada lagi masyarakat yang berurusan di kantor. Ketika perangkat desa ada urusan dengan masyarakat dalam hal melayani masyarakat, pelayanan yang diberikan pun sangat lambat. Banyak masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang diberikan karena dalam proses pembuatan KTP sangat berbelit-belit dan menunggu waktu yang lama dengan alasan masih dalam proses pembuatan. Hal ini yang perlu disoroti adalah kinerja dari Kepala Desa selaku pemimpin desa yang mempunyai tugas mengatur dan mengelola desa sesuai dengan aturan-aturan yang ada agar tujuan yang diharapkan pemerintah desa dapat tercapai.

Kantor kepala Desa Medan Estate merupakan salah satu instansi masyarakat yang berkantor di desa yang dibuat oleh Pemerintah, Kepala Desa ini menyelenggarakan pelayanan ditingkat desa terhadap masyarakat yang mengwilayahinya desa tersebut seperti contoh surat menyurat ditingkat desa yang harus dilaksanakan oleh Kepala Desa. Adapun salah satu contoh yang bisa dilihat dari Kantor Kepala Desa Medan Estate adalah surat yang dikeluarkan oleh Kepala Desa salah satunya surat domisili yang sering dikeluarkan oleh Kepala Desa bagi masyarakat atau mahasiswa yang tinggal di wilayah Medan Estate fungsi surat ini sebagai tanda bahwa benar masyarakat atau mahasiswa tersebut tinggal di wilayah Medan Estate. Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah terutama ditingkat desa untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemerintah harus berudaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat dan masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara *ekstrim* dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas

pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya Pemerintah Daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu. Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya Pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *extern* yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur Pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh

pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung. Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Karena itu, peranan mereka demikian penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Oleh sebab itu diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ Pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh. Dengan demikian aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas Pemerintahan.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah disebutkan sebagai bahwa pemerintah mempunyai kewenangan, tanggungjawab,

dan menentukan standar pelayanan minimal. Hal ini menjadi tuntutan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang profesional telah menjadi bagian dari tugas pemerintah pusat maupun daerah. Kita ketahui semua bahwa orientasi utama kelembagaan pemerintah dalam pelayanan masyarakat. Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi riil sementara aparat Desa Medan Estate, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa kemampuan aparat Desa Medan Estate dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan perencanaan pembangunan, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, administrasi penduduk, maupun administrasi keuangan.

Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek kelembagaan, sumber daya manusia, maupun manajemen pemerintahan desa. pemerintahan desa dan menyusun modul-modul peningkatan kapasitas pemerintahan desa. Sebagai suatu organisasi formal dalam tugas sehari-harinya menyelenggarakan Diklat sebagai bagian dari penyelenggara kepentingan publik diharapkan dan haruslah bekerja dengan mencapai hasil yang baik efisien dan transparan saling mendukung dengan adanya saling hubungan kerja yang saling menunjang antara satu dengan lainnya, sebagai mana fungsi pokok dan tugas Pemerintahan.

Dengan demikian diperlukan Kinerja yang lebih intensif dan optimal dari institusi diklat demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya dibidang pengembangan aparatur yang kompetitif. Kinerja institusi diklat sebagai organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal dalam mewujudkan SDM Aparatur.

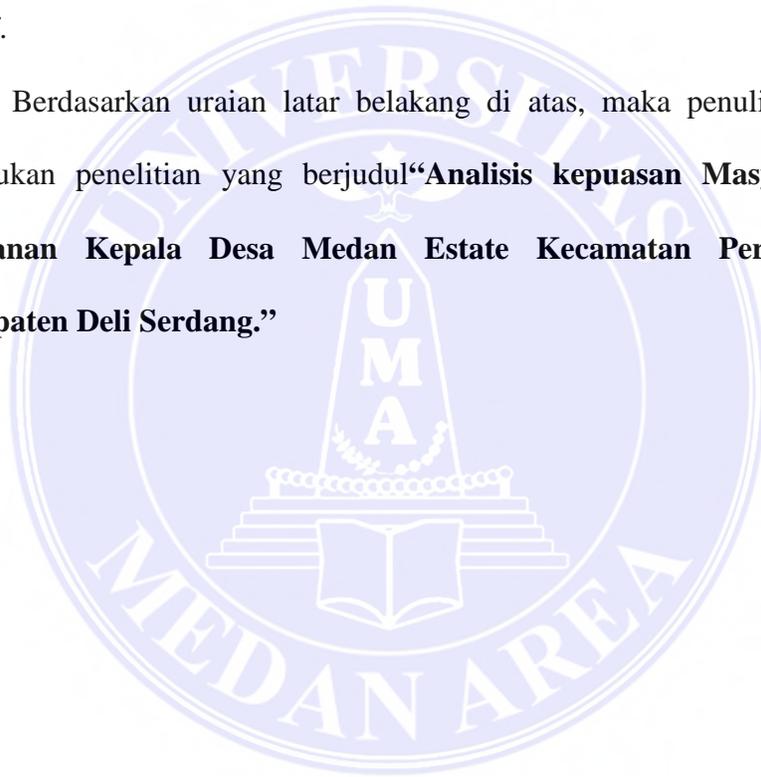
Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang dilamban. Untuk mendukung dan mewujudkan diklat berbasis kompetensi yang menghasilkan aparatur kompeten dibutuhkan komitmen semua pihak bukan saja pelaksanaannya yang memenuhi standarisasi lebih dukungan anggaran, sehingga diharapkan menghasilkan semua unsur dalam peningkatan, dan pengembangan aparatur. Dengan adanya undang-undang ini membawa perubahan bagi aparatur pemerintah yaitu dapat merubah pola pikir dalam pola budaya khususnya Proses Penyelenggaraan Pemerintahan.

Kondisi objektif yang dihadapi, apakah tidak mungkin berubah, pemerintah memiliki untuk melakukan reformasi birokrasi dan itu akan menjadi budaya yang normatif dan konsisten.yang dijalankan landasan hukum menjadi reformasi birokrasi untuk membentuk tentang pelayanan masyarakat dimana peraturan pejabat pemerintahan jelas sumber hukumnya yaitu konstitusi negara yang diamanatkan pemerintah pusat. Yang telah di delegatif dan mandat kewenangan

atribut, dan diatur dengan undang-undang. Sehingga citra pelayanan di mata publik dari tahun ke tahun meningkat.

Untuk itu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada kinerja Pemerintah Desa di Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Dalam implementasi program-program pelayanan, para aparatur pemerintah ini mampu bekerja secara profesional, efisien, ekonomis, dan efektif.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.”**



1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana proses dalam pelayanan masyarakat terhadap kinerja Kepala Desa medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang ?
2. Bagaimana faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan masyarakat di kantor kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepala Desa Medan Estate diukur berdasarkan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif.
2. Untuk Mengetahui bagaimana faktor pendukung dan penghambat analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kepala Desa Medan Estate.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

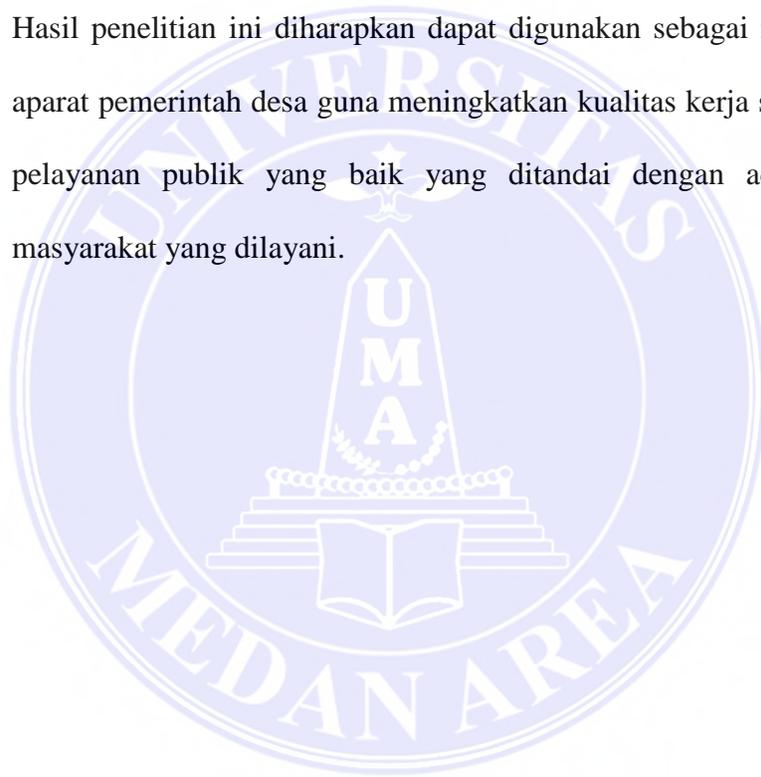
1. Manfaat Teoritis
 - a) Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang Kinerja dalam Pelayanan Publik dalam Pemerintahan

b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengayaan pengetahuan pada materi perkuliahan kebijakan publik.

2. Manfaat Praktis

a) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik di dalam Pemerintahan Desa.

b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparat pemerintah desa guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.2. Analisis

2.1. Pengertian Analisis

Pengertian analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai penelahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Analisis juga merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Dari pendapat data di atas dapat disimpulkan bahwa analisis atau analisa adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu pokok hal menjadi bagian-bagian atau komponen sehingga dapat diketahui ciri atau tanda tiap bagian, kemudian hubungan satu sama lain serta fungsi masing-masing bagian dari keseluruhan.

Analisis merupakan sebuah kegiatan untuk meneliti suatu objek tertentu secara sistematis, guna mendapatkan informasi mengenai objek tersebut, sebagai contoh dalam dunia bisnis, pihak manajemen dalam sebuah perusahaan melakukan analisis untuk mendapatkan informasi mengenai target pasar, produk yang akan dibuat, strategi pemasaran dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Ensiklopedia mengatakan bahwa Analisis merupakan proses pemecahan masalah yang kompleks menjadi sub-sub permasalahan agar lebih mudah dimengerti.

Berdasarkan kedua pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa analisis merupakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mencari informasi yang bersifat dasar (fundamental) mengenai satu atau lebih objek secara sistematis dengan menggunakan metodologi tertentu.

2.1.1 Kepuasan masyarakat

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

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

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih

jauh pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b) Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c) Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- d) Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

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

A. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat.

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

1. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
2. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.
3. emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

B. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Tjahya Supriatna (2003:27) Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh aparatur Pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum *public services* sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana Pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

2.1.2. Pengertian Kinerja

Kinerja menurut Lijan Sinambela (2010:136), “Berasal dari pengertian *“performance”* yang memberikan pengertian sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Lijan Sinambela (2010:137) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang optimum, perlu ditetapkan standar yang jelas.

yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Kinerja (*performance*) pada dasarnya berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau penampilan kerja.

Dalam hal ini kinerja Kepala Desa Medan Estate yang sangat diharapkan oleh masyarakat dimana kinerja ini akan berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat dalam artian harapan masyarakat ini dititipkan di kepala desa dari kinerja inilah harapan masyarakat tadi dapat terwujud atau tidaknya.

2.1.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik

Pelayanan Publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berseimbangan seiring dengan perkembangan harapan (aspirasi) publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka Pelayanan Kurniawan dalam Abdul Kadir (2015:103).

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah:

Segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku. Menurut AG. Subarsono dan Agus Dwiyanto, (2005:141) Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Maksudnya warga pengguna adalah warga negara yang membutuhkan

pelayanan publik, seperti pembuatan akte kelahiran, pembuatan KTP, akte nikah, akte kematian, sertifikat.

Selanjutnya menurut kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 sudah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

Sumarto (2004) menyatakan : profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemuduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme.

2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2007:42-46), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain sebagai berikut :

a. Struktur Organisasi

Menurut Harbani Pasolong (2007:42), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu

rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Struktur organisasi dapat pula diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik, norma dan pola yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan, Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu: kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana kegiatan dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan.

b. Kemampuan Aparat

Menurut Harbani Pasolong (2007:44), aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri. Aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden, Aparatur negara atau aparatur adalah pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan, baik yang bekerja dalam badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan

pemerintah Aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :

1. Manajemen dan Penyelenggaraan

Pelayanan Publik Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*)

yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam pelayanan publik karena berfungsi sebagai:

- a. Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
- b. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur.
- c. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
- d. Pelayanan kepada penerima pelayanan.

3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan.

4. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dilayani atau diselesaikan apabila persyaratan lengkap melaksanakan azas *First in First Out/FIFO*.

6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat atau Petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan kelihan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif pada penerima pelayanan dengan memperhatikan :

- a. Mengetahui siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan.
- b. Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.
- c. Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani.
- d. Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata.

7. Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/ Desa/ Kecamatan serta di tempat- tempat strategis lainnya.

8. Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.

9. Standar Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan pada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

10. Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.

menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggung jawaban pelayanan publik meliputi :

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik.

- a. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- b. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- c. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.

- d. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik.
 - a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang Telah ditetapkan.
 - b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
 3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik
 - a. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2.1.5 Defenisi Desa

Desa merupakan satuan pemerintah terkencil dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia yang perlu dibina dan ditingkatkan pelayanan administrasi pemerintahannya kearah yang lebih memadai kepada masyarakat desa. Mengingat sebagai besar penduduk Indonesia mutlak menjadi titik perhatian pemerintah, karena dengan berhasilnya pembangunan desa berarti sebagian besar penduduk Indonesia turut ditingkatkan kesejahteraannya. Dari segi geografi menurut Bintaro (1968:95) mendefenisikan Desa “Desa adalah suatu perwujudan geografi yang

ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografis sosial ekonomis, politik dan pengaruh timbal balik dengan daerah-daerah lain”

Dari segi pergaulan hidup, mengemukakan defenisi bahwa “desa adalah salah satu bentuk kuno dari kehidupan bersama sebanyak beberapa ribu orang, hampir semuanya saling mengenal; kebanyakan yang dapat dipengaruhi oleh hukum dan kehendak alam. dan Dalam tempat tinggal itu terdapat banyak ikatan-ikatan keluarga yang rapat, ketaatan pada tradisi dan kaidah-kaidah sosial”.

Menurut Soenardjo (1984:11) “Desa adalah suatu kesatuan masyarakat berdasarkan adat dan hukum adat yang menetap dalam suatu wilayah yang tertentu batas-batasnya; memiliki ikatan lahir dan batin yang sangat kuat, naik karena seketurunan maupun karena sama-sama memiliki kepentingan politik, ekonomi, sosial dan keamanan; memiliki susunan pengurusan yang terpilih bersama; memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dan berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri.”

Menurut I. Nyoman (2000:27) “desa atau dengan nama aslinya yang setingkat yang merupakan kesatuan masyarakat hukum berdasarkan susunan asli adalah suatu “badan hukum” dan adalah pula “badan pemerintahan” yang merupakan bagian wilayah kecamatan atau wilayah yang melingkunginya”. Lebih lanjut dinyatakan, bahwa desa-desa tersebut atau nama aslinya adalah:

- a. Berhak dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya menurut adat kebiasaan setempat, menurut peraturan negara atau peraturan daerah yang berlaku.

- b. Desa wajib melaksanakan tugas kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah dan Daerah;
- c. Untuk melaksanakan tugas kewenangan tersebut kepada desa dapat diberikan sumbangan atau bantuan.

Kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam Sistem Pemerintah Nasional dan berada di daerah Kabupaten/Kota.

2.1.6. Tipe Desa

Berdasarkan sejarah pertumbuhan desa tersebut setidaknya ada empat tipe desa di Indonesia sejak awal pertumbuhannya sampai sekarang, yaitu ;

1. Desa Adat (*self-governing community*), Desa adat merupakan bentuk desa asli dan tertua di Indonesia “otonomi asli” merujuk pada pengertian desa adat ini. Desa adat mengatur dan mengelola dirinya sendiri dengan kekayaan yang dimiliki tanpa campur tangan negara. Saat ini contoh desa adat adalah Desa Pakraman Bali. Desa adat inilah yang kemudian diakui keberadaannya dalam ordonasi pemerintah kolonial Belanda dalam IGO, IGOB, dan Desa-Ordonnan intie.
2. Desa Administrasi (*local state government*) adalah desa yang merupakan satuan wilayah administrasi, yaitu satuan pemerintah terendah untuk memberikan pelayanan administrasi, yaitu satuan pemerintah pusat. Desa dibawah UU No.32 tahun 2006 Tentang keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan

informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Desa. Desa yang benar-benar sebagai desa administrasi adalah semua desa yang berubah menjadi kelurahan.

3. Desa Otonom sebagai local *self-government*, Desa otonom adalah desa yang dibentuk berdasarkan asas desentralisasi dengan UU. Desa otonom mempunyai kewenangan yang jelas karena diatur dalam UU pembentukannya. Oleh karena itu, desa otonom mempunyai kewenangan penuh mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Desa otonom mendapat transfer kewenangan yang jelas dari pemerintah pusat, berhak membentuk lembaga pemerintahan sendiri, mempunyai badan pembuat kebijakan desa, berwenang membuat peraturan desa dan juga memperoleh desentralisasi keuangan dari negara. Desapraja dibawah UU No.6 tahun 2014 adalah Tentang Desa, sebagai sebuah kawasan yang otonom memang diberikan hak-hak istimewa, diantaranya adalah terkait pengelolaan keuangan dan alokasi dana desa, pemilihan kepala desa serta proses pembangunan desa.
4. Desa Campuran (adat dan semiotonom), yaitu tipe desa yang mempunyai kewenangan campuran antara otonomi asli dan semi otonom formal. Disebut campuran karena otonomi aslinya diakui oleh UU dan juga diberi penyerahan kewenangan dari Kabupaten/Kota. Disebut semiotonom karena model penyerahan urusan pemerintahan dari daerah otonom kepada satuan pemerintahan di bawahnya ini tidak dikenal dalam teori desentralisasi.

Menurut teori desentralisasi atau otonomi daerah, penyerahan urusan pemerintahan hanya dari pemerintah pusat. Desa dan UU No.32 Tahun 2004

adalah tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Desa memiliki otonomi Desa dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945, pasal 18, ayat 18, ayat 1 mengatakan bahwa “Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, dari daerah provinsi dan dibagi atas daerah Kabupaten dan Kota, yang tiap-tiap provinsi, Kabupaten dan Kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. ”Dari pengertian Undang-undang tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa desa itu merupakan bagian dari pemerintahan daerah.

2.2. Kepala Desa

2.2.1. Pengertian Kepala Desa

Kepala Desa adalah pimpinan pemerintah desa yang secara langsung dicalonkan oleh masyarakat setempat ditetapkan dengan surat keputusan pejabat yang berwenang mengangkat dan memberhentikan, yaitu Bupati/WaliKota atas nama Gubernur. Kepala Desa mempunyai tugas yang cukup berat dalam menyelenggarakan pemerintah desa berdasarkan Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Kepala Desa dipilih langsung oleh dan dari penduduk desa Warga Negara Republik Indonesia yang syarat selanjutnya dan tata cara pemilihannya diatur oleh Perda yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah

Menurut soetardjo (1984:36) Kewajiban Kepala Desa adalah: Mengurus rumah tangga desa; setelah berunding dengan warga desa mengambil keputusan desa; mengurus dan memelihara pekerjaan umum seperti jalan umum, jembatan, bangunan, tanah lapang, pasar, saluran-saluran air, dan peresapan air; mengurus

dan memelihara segala harta benda milik desa seperti gedung, balai desa, langgar/ mesjid, dan tanah desa; dalam menjalankan kewajiban tadi kepala desa berhak mengundang warga desa untuk menjalankan pekerjaan yang telah ditetapkan dalam peraturan desa;

.2.2.2. Pemerintahan Desa

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, desa dapat disebut dengan istilah atau nama yang lain. Dalam penelitian ini desa, selanjutnya ditulis dengan desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yurisdiksi, berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan atau dibentuk dalam sistem Pemerintahan Nasional dan berada di Kabupaten/Kota. Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, mengakui otonomi yang dimiliki oleh desa melalui pemerintahan desa dapat diberikan penugasan ataupun pendelegasian dari pemerintah ataupun pemerintah daerah untuk melaksanakan urusan pemerintah tertentu. Sedangkan desa di luar desa geneologis yaitu desa yang bersifat administratif seperti desa yang dibentuk karena pemekaran desa ataupun karena transmigrasi ataupun karena alasan lain yang warganya pluralistis, majemuk, atau pun heterogen, maka otonomi desa akan

diberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan desa itu sendiri.

Desa dapat melakukan perbuatan hukum, baik publik maupun perdata, memiliki kekayaan, harta benda, dan bangunan serta dapat dituntut dan menuntut dipengadilan. Kepala Desa dengan persetujuan BPD mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum dan mengadakan perjanjian yang saling menguntungkan. Desa memiliki sumber pembiayaan berupa pendapatan desa, bantuan pemerintah dan pemerintah daerah, pendapatan lain-lain yang sah, sumbangan pihak ketiga dan pinjaman desa. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa dibentuk Badan Permusyawaratan Desa (BPD) atau sebutan lain yang sesuai dengan budaya yang berkembang di desa bersangkutan, yang berfungsi sebagai lembaga pengaturan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Desa, seperti dalam pembuatan dan pelaksanaan Peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, dan keputusan Kepala Desa.

Di desa dibentuk lembaga kemasyarakatan yang berkedudukan sebagai mitra kerja pemerintah desa dalam memberdayakan masyarakat desa. Kepala Desa pada dasarnya bertanggungjawab kepada rakyat desa yang dalam tata cara dan prosedur pertanggungjawabannya disampaikan kepada Bupati melalui Camat. Kepada Badan Permusyawaratan Desa, Kepala Desa wajib memberikan keterangan laporan pertanggung jawabannya dan kepada rakyat menyampaikan informasi pokok-pokok pertanggungjawabannya namun tetap harus memberi peluang kepada masyarakat melalui Badan Permusyawaratan Desa untuk

menanyakan dan atau meminta keterangan lebih lanjut terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pertanggungjawaban tersebut.

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

Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi. Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, kepala Desa bertanggung jawab kepada rakyat melalui BPD dan menyampaikan laporan mengenai pelaksanaan tugasnya kepada Bupati tembusan Camat. Kepala Desa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai penanggungjawab utama dalam bidang pembangunan dapat dibantu lembaga kemasyarakatan yang ada di desa. Sedangkan dalam menjalankan tugas dan

fungsinya, sekretaris desa, kepala seksi, dan kepala dusun berada di bawah serta bertanggungjawab kepada Kepala Desa, sedang kepala urusan berada di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris desa. Menurut Pasal 209 Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004, urusan pemerintah yang menjadi kewenangan desa adalah:

- a. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa.
- b. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten atau kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.
- c. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi, dan atau pemerintah Kabupaten atau Kota.
- d. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Desa memiliki pemerintahan sendiri. Pemerintahan Desa terdiri atas Pemerintah Desa (yang meliputi Kepala Desa dan Perangkat Desa) dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Sebagaimana telah di jelaskan dalam peraturan pemerintah tahun 2005 ayat 6 yang berbunyi bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaran desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI. Dan selanjutnya dinyatakan dalam UU ayat 7 tahun 2014 yang berbunyi: Badan Permusyawaratan Desa atau nama lain disingkat BPD adalah lembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan Pemerintah Desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah. Pemerintah desa atau yang disebut nama lain adalah kepala desa dan perangkat desa sebagai unsur penyelenggaran pemerintahan desa.

2.2.3. Peraturan Pemerintah Tentang Desa

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, Pemerintah Desa dan Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, Pemerintah Desa adalah Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa, Peraturan Desa adalah peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh BPD bersama Kepala Desa.

Adapun Penyelenggaraan Pemerintahan desa, meliputi:

1. Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa
2. Perangkat Desa terdiri dari Sekretaris Desa dan Perangkat Desa lainnya.
3. Perangkat Desa lainnya terdiri atas:
 - a. Sekretaris desa;
 - b. Pelaksanaan teknis lapangan; dan
 - c. Unsur Kewilayahan

Susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa ditetapkan dengan peraturan desa. (lihat UU No.6 Tahun 2014) Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa dari defenisi-defenisi yang telah diutarakan di atas

membuktikan betapa macam-macam sudut pandangan yang bisa dilakukan terhadap pengertian desa ini.

2.2.4. Tugas dan Wewenang Kepala Desa

Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah pembangunan, dan kemasyarakatan dalam melaksanakan tugasnya Kepala Desa mempunyai wewenang :

- a. Kepala desa Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa, berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- b. dalam kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, yaitu :
memimpin penyelenggarakan pemerintrahan desa berdasarkan kebijakan yang di tetapkan bersama BPD; (2) mengajukan rancangan peraturan desa.
- c. Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD.
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APBDesa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- e. Membina kehidupan masyarakat desa.
- f. Membina perekonomian desa.
- g. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.

- h. Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- i. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kepala desa selain mempunyai wewenang, juga mempunyai kewajiban larangan dan dudukan keuangan kepala desa. Adapun kewajiban, larangan dan kedudukan keuangan kepala desa, yaitu;

a. kewajiban Kepala Desa, yaitu:

memegang teguh dan mengamalkan Pancasila; meningkatkan kesejahteraan masyarakat; memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat, melaksanakan kehidupan demokrasi; melakukan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme; menjalani hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa; menaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang-undangan; menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik; melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa; melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa; mendamaikan perselisihan masyarakat di desa; membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat; memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa; mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup.

b. Adapun larangan Bagi Kepala Desa, yaitu:

Menjadi pengurus partai politik; merangkap jabatan sebagai ketua atau ketua Anggota DPRD; terlibat dalam kampanye pemilihan umum, pemilihan

presiden dan pemilihan kepala daerah; merugikan kepentingan umum, meresahkan sekelompok masyarakat, mendiskriminasi warga atau golongan masyarakat lain; melakukan kolusi, korupsi dan nepotisme, menerima uang, barang dan jasa dari pihak lain yang dapat mempengaruhi keputusan atau tindakan yang akan dilakukannya (UU No.6 Tahun 2014). Menyalahgunakan wewenang dan melanggar sumpah atau janji jabatan.

c. Kedudukan Keuangan Kepala Desa, meliputi;

Kepala desa penghasilan tetap setiap bulan atau tunjangan lainnya yang diterima kepala desa ditetapkan setiap tahun dalam APB-Desa; penghasilan tetap kepala desa paling sedikit sama dengan upah minimum Regional Kabupaten/Kota; Ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan keuangan kepala desa diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota, yang sekurang-kurangnya memuat:

- 1) rincian jenis penghasilan
 - 2) rincian jenis tunjangan
 - 3) penentuan besarnya dan pembebanan pemberi penghasilan atau tunjangan
- masa jabatan Kepala desa adalah 6 (enam) tahun dihitung sejak tanggal pelantikan dan dapat dipilih kembali hanya untuk satu kali masa jabatan (UU No. 6 pasal 39) tentang Kepala Desa adalah memegang jabatan selama 6 (enam) tahun dihitung sejak tanggal pelantikan.

❖ Kedudukan dan Fungsi Perangkat Desa

- a. Melakukan urusan pembinaan gotong-royong di bidang pertanian dan pengairan di Desa.
- b. Melakukan urusan pembinaan kesejahteraan rakyat perdesaan.
- c. Melakukan urusan pembinaan keamanan masyarakat Desa.
- d. Melakukan urusan pembinaan dan pengaturan pengairan perdesaan.

2.2.5. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan masyarakat di Kantor Kepala Desa.

Menurut Moenir (2000) dalam pelayanan terhadap beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain :

1. Faktor kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan kesadaran Aparat Desa pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya membawa dampak positif terhadap organisasi Desa.

2. Faktor Sarana dan Prasarana

Alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dimana sarana ini seperti peralatan, perlengkapan serta fasilitas lain seperti fasilitas komunikasi dan fasilitas kemudahan lainnya.

3. Faktor Pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.

Adapun faktor penghambat pelayanan masyarakat sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas adalah mutu tinggi baik buruknya atau taraf, derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan, dalam kaitannya ialah. Dalam pemberian Kepuasan Kinerja hal yang diperhatikan ialah kualitas yang dimana dilihat hasil kerja yang telah dilakukan apakah sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan tentunya berkaitan juga dengan kepuasan yang diberikan.

2. Biaya

Selama ini masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor Desa lebih banyak menggunakan cara yang kolektif, sehingga hal tersebut memacu keinginan dari khususnya aparat desa untuk membenahi pemohon dengan biaya lebih tinggi.

3. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat menjadi suatu faktor yang menghambat jalanya pelayanan masyarakat. Dimana kesadaran masyarakat memaksudkan ialah dengan kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa.

4. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemerintah desa yang memiliki kualitas sumber daya

manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat pemerintah yang ditunjuk sebagai pelayanan kepada masyarakat.

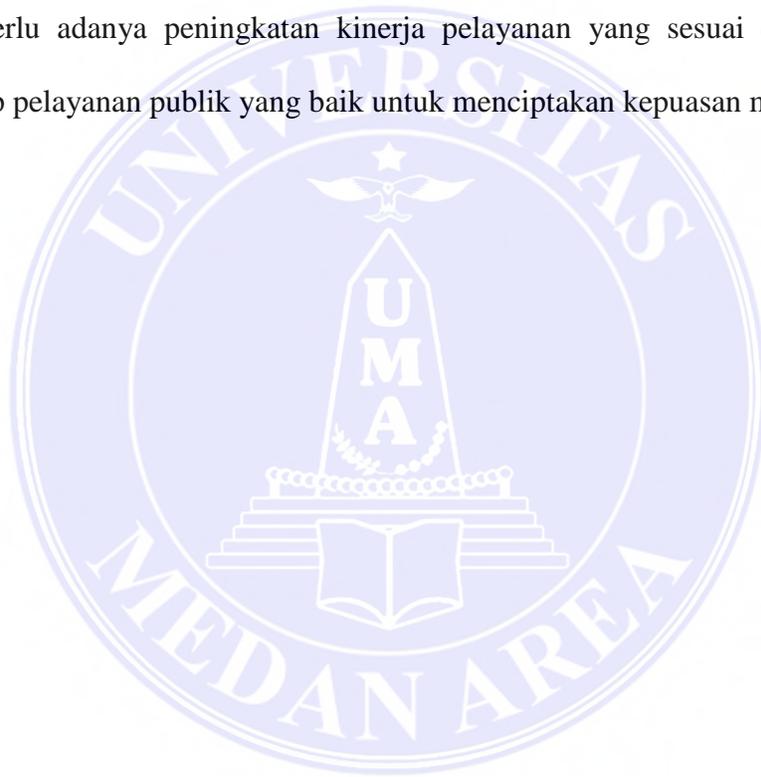
2.2.6. kerangka pemikiran

Berdasarkan landasan teori yang ada, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu kinerja kepala desa dalam pelayanan publik yang merupakan kinerja yang jauh dari prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yang pertama yaitu faktor internal (pribadi), bahwa pribadi aparat desa kurang bertanggung jawab dalam bekerja, tidak disiplin, dan sering menunda-nunda pekerjaan.

Hal itu penyebab kurang baiknya kerja aparat dalam pelayanan publik dikarenakan oleh faktor dari luar (faktor eksternal), yaitu dari lingkungan keluarga, adanya keluarga yang tidak harmonis yang menyebabkan pekerja sering keluar malam (begadang) sehingga tidak bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh kantor pemerintah desa.

Kemudian dari lingkungan kantor, adanya antar pekerja sulit diajak bekerja sama dikarenakan saling tidak suka dengan sifat yang dimiliki pekerja satu sama lain sehingga pekerja tidak maksimal dalam melakukan pekerjaannya melayani masyarakat. Kemudian dari lingkungan sekitar dan teman-teman yang menyebabkan pergaulan yang tidak terkontrol sehingga ketika berangkat bekerja sering kesiangan.

Masalah-masalah itulah yang menyebabkan kinerja aparat pemerintah desa dianggap kurang memuaskan masyarakat. Dalam hal ini, yang menjadi sorotan adalah kinerja pemimpin pemerintahan desanya yaitu kepala desa yang sudah menjadi tanggungjawabnya untuk mengatur pegawainya untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya masing-masing agar tercipta pemerintahan desa yang baik yang sesuai dengan peraturan prundang-undangan yang berlaku. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan kinerja pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik untuk menciptakan kepuasan masyarakat.



Kepuasan Masyarakat

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005) dimensi dalam Pelayanan Publik adalah:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan Waktu

memuaskan

Cukup memuaskan

tidak memuaskan

Kerangka Pemikiran 2.2.5

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

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan mengandung arti bahwa prosedur pelayanan atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- Prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan
- Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

3. Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib

diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti :

- Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan, memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan Waktu

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian Kualitatif. pada lazimnya suatu penulisan karya ilmiah biasanya dengan suatu penelitian, hal ini dipandang sangat penting karena tanpa suatu penelitian, data yang dikemukakan akan sulit dipertanggung jawabkan kebenarannya Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan (prosedur-prosedur), mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipasi.

Dalam penelitian yang mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, Metode Penelitian Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Metode penelitian ini pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiono, 2010:13) adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif dimana suatu penelitian yang berpola investigasi dimana data-data dan pernyataan di peroleh dari hasil interaksi langsung antara peneliti, objek yang diteliti dan orang-orang yang ada di tempat penelitian.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dikantor Kepala Desa Medan estate, jalan kolam Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, waktu penelitian dilaksanakan pada Bulan Oktober 2018 sampai dengan Bulan November 2018.

3.3. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui sesuatu persoalan dalam permasalahan tertentu yang dapat diperoleh informan yang jelas, akurat dan terpercaya, keterangannya atau dapat membantu dalam memenuhi persoalan dan permasalahan.

Adapun informan dalam penelitian ini ialah :

Informan Kunci

Mereka yang langsung terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Desa Medan Estate.

Informan Utama

Informan utama adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian adalah Kepala Desa Medan Estate.

Informan Tambahan

mereka yang memberi informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti dan yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Medan Estate.

3.4. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan dalam penelitian, maka fokus penelitian mengenai kinerja Kepala dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan teori kinerja Agus Dwiyanto (2005;141).

1. Produktivitas
2. Kualitas layanan
3. Responsivitas
4. Akuntabilitas

3.4. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu proses pengamatan yang dilakukan secara intens terhadap objek yang diteliti. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data, mengetahui Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap kinerja Kepala Desa dalam meningkatkan partisipasi masyarakat desa.
- b. Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar

mendapat data yang lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif.

- c. Dokumentasi adalah untuk memperkuat hasil wawancara yang telah dilaksanakan terkait maksud, tujuan dan manfaat penelitian. Dokumentasi yang dapat dikumpulkan melalui bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi suatu objek penelitian, baik berupa dokumen ataupun foto (rekaman).

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu metode kualitatif untuk menganalisis data dengan cara deskripsikan yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksudnya membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dalam dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penelitian sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan. Maka penelitian akan melanjutkan pertanyaan sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap *kredibel*.

1. Reduksi Data

Mereduksi data yang merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, polanya dan membuang yang tidak perlu. dengan demikian data yang sudah di reduksi akan memberikan gambaran yang

lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data biasanya dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya dan mencari bila perlu.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *kredibel*.

3.6. Uji Keabsahan Data

Dalam menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, terutama memeriksa informasi yang didapatkan dilapangan, berdasarkan berbagai dokumen hasil kegiatan perencanaan dan data-data lapangan. Uji Kepercayaan dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis, kasus negatif dan menggunakan bahan referensi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil penelitian

4.1.1. Sejarah Desa

Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan didirikan sejak tahun 1920 yang dahulunya bernama kampung Kebun Pisang yang dikepalai oleh Kepala Kampung bernama Nasib. Desa Medan Estate terletak di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Desa ini memiliki penduduk sebanyak 13.512 jiwa dengan 2.856 Kepala Keluarga. masyarakat di desa saat heterogen, terdiri atas berbagai Suku, Agama dan Golongan. Desa ini memiliki dinamika yang tinggi, karena satu sisi wilayahnya bersinggungan langsung dengan hiruk-pikuk Kota Metropolitan Medan. Di sisi lain, Desa Medan Estate diramaikan oleh dinamika kampus perguruan tinggi yang menebar di berbagai sudut desa. Desa Medan Estate merupakan satu-satunya desa di Provinsi Sumatera Utara yang kawasannya banyak berdiri Perguruan Tinggi/Universitas. Perguruan Tinggi tersebut di antaranya Universitas Negeri Medan (Unimed), dan Institut Agama Islam Negeri (UIN). Diberikan nama Medan Estate merupakan areal perkebunan yang berada di kota Medan, Oleh sebab itu di beri nama Medan Estate dan saat ini Desa Medan Estate merupakan wilayah Pendidikan dan Perkantoran. Desa Medan Estate mempunyai arti yang sangat strategis dalam pembangunan Kabupaten Deli Serdang karena desa ini menjadi pintu gerbang

Kabupaten Deli Serdang dari kota Medan. Di sisi lain, desa ini menjadi pusat budaya dan ilmu pengetahuan, yang sangat berguna dan penting bagi pembangunan Kabupaten Deli Serdang. Kondisi strategis dan pusat budaya dan pendidikan ini melahirkan sebuah gagasan dari Pemerintah Desa Medan Estate untuk menjadikan Desa Medan Estate sebagai Desa Pendidikan.

Kampung Kebun Pisang awalnya merupakan daerah yang berada di wilayah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Desa Medan Estate pada saat itu merupakan bagian dari Kampung Kebun Pisang. Seiring dengan perkembangannya dimana Kota Medan menambah luasan areal Kewilayahannya maka Kampung Kebun Pisang terbentuk menjadi beberapa Kelurahan untuk wilayah Kota Medan. Dan Desa Medan Estate yang merupakan areal perkebunan (Kebun Mariendal) tetap berada di wilayah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Pemberian nama Desa Medan Estate karena Desa Medan Estate merupakan areal Perkebunan yang langsung berbatasan dengan Kota Medan, dan saat ini Desa Medan Estate merupakan wilayah Pendidikan, Perkantoran dan pusat business (pertokoan, perdagangan dan pergudangan).

Table 4.1.

Data Kepala Kampung Atau Kepala Desa Medan Estate.

Tahun	Dipimpin	Nama	Keterangan
1920-1940	Kepala Kampung	Nasib	Ditetapkan pemerintah
1940-1960	Kepala Kampung	Bahandan	Ditetapkan pemerintah
1960-1982	Kepala Desa	Aman	Ditetapkan pemerintah

1989-1991	Kepala Desa	Sukamto	Pilihan masyarakat
1991-2002	Kepala Desa	Syahdin BA	Pilihan masyarakat
2002-2003	Kepala Desa	Rusmiati	Penjabat Sementara
2003-2008	Kepala Desa	Faizal Arifin, SH.	Pilihan masyarakat
2008-2009	Kepala Desa	Rusmiati	Penjabat Sementara
2009-2015	Kepala Desa	Faizal Arifin,SH.	Pilihan masyarakat
2015-2016	Kepala Desa	Rusmiati	Penjabat Sementara
2016-2022	Kepala Desa	Faizal Arifin,SH.	Pejabat sementara.

4.1.2. Gambaran Umum

1. Orbitrasi

- a) Jarak Tempuh Desa ke ibu Kota Kecamatan ± 3 Km
- b) Jarak Tempuh Desa ke ibu Kota Kabupaten ± 30 Km
- c) Jarak Tempuh Desa ke ibu Kota Provinsi ± 4 Km

2. Letak Geografis

- a) Desa Medan Estate secara geografis terletak pada ketinggian ± 25 m di atas permukaan laut
- b) Curah Hujan rata-rata $\pm 0,5$ m/detik
- c) Suhu udara rata- rata ± 25 oC s/d 32 oC

3. Batas Wilayah

- a) Sebelah utara : Berbatasan dengan Desa Sampali dan Desa Laut Dendang.
- b) Sebelah timur : Berbatasan dengan Desa Bandar Khalipah.

c) Sebelah selatan : Berbatasan dengan Kota Medan

d) Sebelah barat : Berbatasan dengan Kota Medan

4. Luas Wilayah

Table 4.2.

Medan Estate memiliki wilayah \pm 790 Ha (Hektar)

dengan permukaan wilayah (rupa bumi) sebagai berikut.

NO	KAWASAN	LUAS WILAYAH (Ha/Hektar)
1	Perkantoran	21,50
2	Pertokoan	68,00
3	Perdagangan	79,50
4	Perumahan (Kawasan Elit)	68,00
5	Sekolah dan Perguruan Tinggi	104,50
6	Pasar	1,50
7	Terminal Pembantu	0,30
8	Luasan Jalan dan Gang	28,00
9	Permukiman masyarakat	312,70
10	Tanah belum ada bangunan (Tanah Kosong namun belum ada dibangun oleh pemiliknya dan ada tanaman tahun diatasnya)	106,00
	Jumlah	790,00

Table 4.3.

5. Jumlah Sarana Pendidikan di Desa Medan Estate.

NO	Tingkatan Pendidikan	Jumlah
1	TK/TPA	7
2	SD Negeri	5
3	SD Swasta	5
4	Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN)	1
5	Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN)	1
6	SLTP Negeri	2
7	SLTP Swasta	5
8	Madrasah Aliyah Negeri (MAN)	2
9	SMU Negeri	-
10	SMU/SMK Swasta	7
11	SMK Negeri	1
12	Akademik Kebidanan (Akbid)	2
13	Akademik Perawat (Akper)	2
14	Akademik Pariwisata (Akpar) Negeri	1
15	Akademi Perkebunan (LPP)	1
16	STIECOM	4
17	Perguruan Tinggi Negeri	2
18	Perguruan tinggi Swasta / Sekolah Tinggi	4
	Jumlah	52

6. Jumlah penduduk

Kepala Keluarga dengan rincian sebagai berikut.

Penduduk Medan Estate berjumlah : 15.844 jiwa yang terdiri dari laki-laki :

7.640 jiwa dan Perempuan : 8.204 Jiwa dengan jumlah sebagai berikut :

Table 4.4.

1). Jumlah penduduk berdasarkan etnis atau suku antara lain.

NO	Etnis	Laki-Laki	Perempuan
1	Jawa	2.417 Orang	2.661 Orang
2	Batak terdiri dari : Batak Toba, Batak Simalungun, Batak Karo, Batak Angkola dan Batak lainnya diluar mandailing	2.034 Orang	2.123 Orang
3	Mandailing	618 Orang	7.12 Orang
4	Tionghoa	1.087 Orang	1.145 Orang
5	Aceh	197 Orang	213 Orang
6	Nias	164 Orang	169 Orang
7	Melayu	347Orang	379 Orang
8	Minang	425Orang	477 Orang
9	Betawi	17 Orang	11 Orang
10	Sunda	49 Orang	43 Orang
11	Madura	37 Orang	38 Orang
12	Bali	7Orang	9 Orang

13	Banjar	65 Orang	71 Orang
14	Bugis	15 Orang	12 Orang
15	Makasar	12 Orang	9 Orang
16	Ambon	6 Orang	3 Orang
17	Tamil	11 Orang	7 Orang
18	Lainnya	105 Orang	122 Orang
JUMLAH		7.640 Orang	8.204 Orang
JUMLAH		15.844 Orang	

Table 4.5.

2). Jumlah Penduduk menurut Agama.

NO	Agama	Laki-Laki	Perempuan
1	Islam	4.415 Orang	4.773 Orang
2	Kristen	1.401 Orang	1.501 Orang
3	Katolik	802 Orang	869 Orang
4	Hindu	8 orang	10 Orang
5	Budha	920 Orang	958 Orang
6	Khonghucu	94 Orang	93 Orang
		7.640 Orang	8.204 Orang
JUMLAH		15.844 Orang	

Table 4.6.

3). Jumlah Penduduk berdasarkan pekerjaan.

No	Jenis Mata Pencaharian	Laki-Laki	Perempuan
1	Pegawai Negeri Sipil	603 Orang	588 Orang
2	Pengrajin industry rumah tangga	—	3 Orang
3	Pedagang Keliling	9 Orang	6 orang
4	Peternak	3 Orang	—
5	Montir	15 Orang	—
6	Dokter (swasta)	13 Orang	7 Orang
7	Bidan swasta	—	17 Orang
8	Perawat swasta	9 Orang	31 Orang
9	Asisten rumah tangga	—	17 orang
10	TNI	14 Orang	—
11	POLRI	33 Orang	12 Orang
12	Pensiunan PNS/TNI/POLRI	321 Orang	136 Orang
13	Pengusaha/Perdagangan kecil	86 Orang	16 Orang
14	Pengacara	10 Orang	—
15	Notaris	4 Orang	5 Orang
16	Dosen swasta	26 Orang	17 Orang
17	Arsitektur	3 Orang	1 Orang
18	Guru	89 Orang	114 Orang

19	Buruh pabrik	245 Orang	69 Orang
20	Buruh bangunan	623 Orang	19 Orang
21	Sopir	114 Orang	—
22	Pedagang	787 Orang	974 Orang
23	Karyawan Swasta	87 Orang	53 Orang
24	Wiraswasta	977 Orang	346 Orang
Jumlah		4.071 Orang	2.431 Orang
Jumlah Total		6.502 Orang	

4.2. Profil Desa

4.2.1. Pendidikan

Table 4.7.

Dari segi pendidikan, penduduk Desa Medan Estate

dapat digambarkan sebagai berikut:

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Tamat SD	167 Orang
2	Tamat SMP	291 Orang
3	Tamat SMU	4.379 Orang
4	Tamat D-1, D-2 dan D-3	982 Orang
5	Tamat S-1	893 Orang
6	Tamat S-2 dan s-3	147 Orang
7	Profesor	5 Orang

8	Belum sekolah	2.981 Orang
Masih Sekolah		
9	SD	1.588 Orang
10	SMP	1.616 Orang
11	SMA/SMU	1.589 Orang
12	D-1, D-II, D-III	569 Orang
13	Sarjana/ S-1	534 Orang
14	S-2 dan S-3	103 Orang
Jumlah		3,536.153 Orang

2). Keamanan dan Ketertiban

Berkait dengan keamanan dan ketertiban masyarakat Desa Medan Estate, Pemerintahan Desa Medan Estate bekerjasama dengan BHABIN KAMTIBMAS dan BABINSA, memberikan penyuluhan tentang pentingnya keamanan dan ketertiban masyarakat dengan cara mengikut sertakan pelaksanaan SISKAMLING.

Disamping itu di Desa Medan Estate telah dibentuk Forum Kemitraan Polisi dengan masyarakat (FKPM) atau dengan sebutan POLMAS yang personilnya berasal dari masyarakat Desa Medan Estate dalam hal Kelompok Pos Ronda yang memiliki komposisi sebagai berikut :

1. POSKAMLING : 7 POS
2. KELOMPOK RONDA : 21 Kelompok
3. POLMAS : 36 Orang

3). Partisipasi Masyarakat

Masyarakat Desa Medan Estate selalu berpartisipasi dan tetap mendukung semua Program Pemerintah Desa Khususnya dibidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Khusus mendukung Program Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam gerakan Deli Serdang Membangun (GDSM) masyarakat Desa Medan Estate melakukan swadaya murni masyarakat yang terbentuk materi maupun swadaya murni masyarakat dalam bentuk gotong-royong.

4). Pemerintah Desa

Pemerintah Desa Medan estate terdiri dari Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD), antara Pemerintah Desa dengan BPD selalu melakukan kerjasama dan bermitra dengan baik untuk terciptanya roda Pemerintahan Desa Medan Estate yang baik demi memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

a. Pemerintahan Desa

pemerintahan Desa Medan Estate sendiri dipimpin oleh Kepala Desa dan didukung oleh sekretaris Desa, Kepala-Kepala Urusan dan juga didukung oleh para Kepala Dusun.

Jumlah Perangkat Desa Medan Estate adalah sebagai berikut :

- a) Kepala Desa : 1 Orang
- b) Sekretaris Desa : 1 Orang
- c) Kepala Urusan : 7 Orang
- d) Kepala Dusun : 12 Orang

b. Badan Permusyawaratan Desa

Badan Permusyawaratan Desa Medan Estate adalah suatu lembaga yang terdiri dari para tokoh, yaitu : tokoh agama, tokoh masyarakat, tokoh pemuda, Ketua RW/RT, golongan fraksi dan lainnya berdasarkan ketokohan. Dalam proses penetapan Anggota BPD dilakukan dengan musyawarah/mufakat.

1). Jumlah Anggota BPD Desa Medan Estate ada 9 orang, terdiri dari :

Ketua : **YAHYA HARAHAP**

Wakil Ketua : **FAJARI TAUFIQ. SE**

Sekretaris : **BUHA PURBA.SH**

Anggota : 1. **NELSON SITANGGANG**

2. **SOEP SIREGAR**

3. **H.ASRAH NASRIEDY, BE**

4. **TOGA MARUDUT SIMANGUNSONG**

5. **LISTERIA. A.Md**

6. **SUPRATMAN**

2. Fungsi dan wewenang BPD

Adapun fungsi dari BPD adalah menetapkan Peraturan Desa bersama dengan Kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa.

Kemudian BPD mempunyai wewenang sebagai berikut :

1. Membahas Rancangan Peraturan Desa bersama Kepala Desa
2. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan Desa dan Peraturan Kepala Desa
3. Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian Kepala Desa

4. Membentuk Panitia Pemilihan Kepala Desa
5. Menggali dan menampung, menghibau, merumuskan dan menyalurkan aspirasi masyarakat;
6. Menyusun tata tertib BPD

c. Kelembagaan Masyarakat

Adapun kelembagaan masyarakat yang dimaksud disini adalah lembaga ketahanan Masyarakat Desa (LKMD), terbentuknya lembaga ini.

1. Tugas LKMD

- a) Menyusun rencana pembangunan serta partisipasi
- b) Melaksanakan, mengendalikan, memanfaatkan, memelihara dan mengembangkan secara partisipasi
- c) Menggerakkan dan mengembangkan partisipasi gotong royong dan swadaya masyarakat
- d) Menumbuhkan kembangkan kondisi dinamis masyarakat dalam rangka pemberdayaan masyarakat.

2. Fungsi LKMD

- a) Menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat dalam pembangunan
- b) Meningkatkan kualitas dan percepatan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.
- c) Penanaman dan pemupukan rasa persatuan dan kesatuan masyarakat dalam memperkokoh NKRI.
- d) Menyusun rencana, pelaksanaan, pelestarian dan pengembangan hasil-hasil pembangunan secara partisipasi.

- e) Menumbuh kembangkan dan penggerakan/ prakarsa partisipasi serta swadaya gotong royong masyarakat.
- f) Memberdayakan dan meningkatkan kesejahteraan keluarga.
- g) Memberdayaan hak politik.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, LKMD Desa Medan Estate telah melaksanakan kegiatan-kegiatan antara lain :

1. Bersama Kepala desa melaksanakan Musrambang desa
2. Menyusun rencana kegiatan pembangunan desa
3. Menggerakkan partisipasi swadaya gotong royong masyarakat
4. Melaksanakan rapat dan mengikuti kegiatan-kegiatan rapat di desa maupun di Kecamatan.

Selain kelembagaan LKMD juga terdapat kelembagaan masyarakat lainnya yaitu Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK).

d. Perpustakaan Desa Medan Estate

Desa Medan Estate juga mempunyai Perpustakaan Desa dan saat ini mempunyai koleksi buku sebanyak 4,500 Eksemplar dengan 3,500 Judul. Selain buku-buku, untuk melayani anak-anak Perpustakaan Desa Medan Estate juga mempunyai alat-alat peraga seperti *puzzle*, *vocabulary card*, dan lain sebagainya.

e. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APB Desa)

Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) disusun setiap tahunnya. Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) melalui proses musyawarah, dimana Kepala Desa setiap tahunnya membentuk Tim Penyusun Rencana Kerja Desa (RKPDesa) yang selanjutnya dituangkan atau

dijabarkan di dalam peraturan Desa tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa).

Anggara Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) dananya bersumber dari

1. Dana Desa (APBN)
2. Bagi Hasil Pajak dan Retribusi daerah
3. Alokasi Dana Desa
4. Pendapatan Asli Desa (PAD Desa), dan PAD Desa adalah pendapatan yang diperoleh dari Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa).

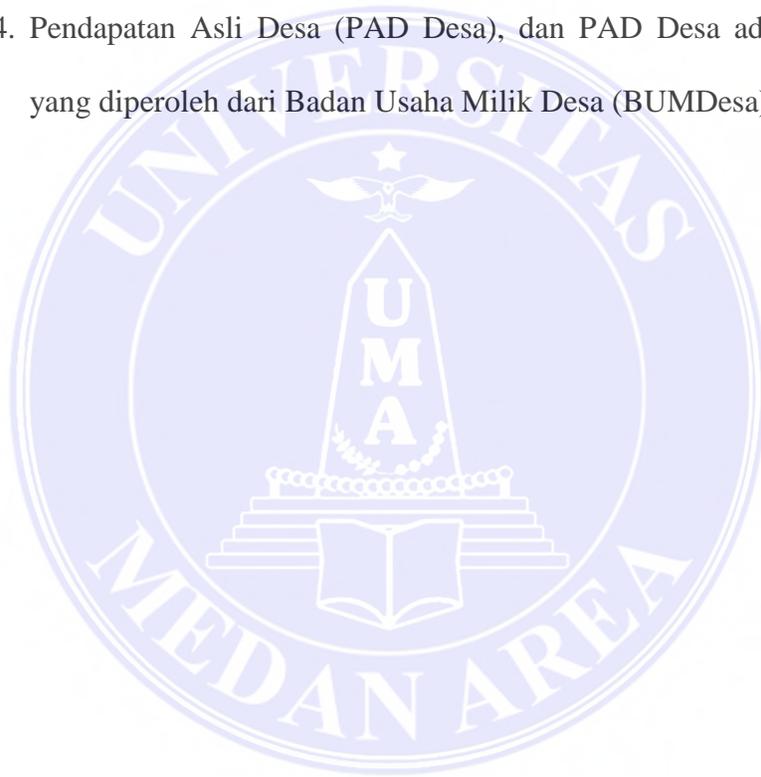


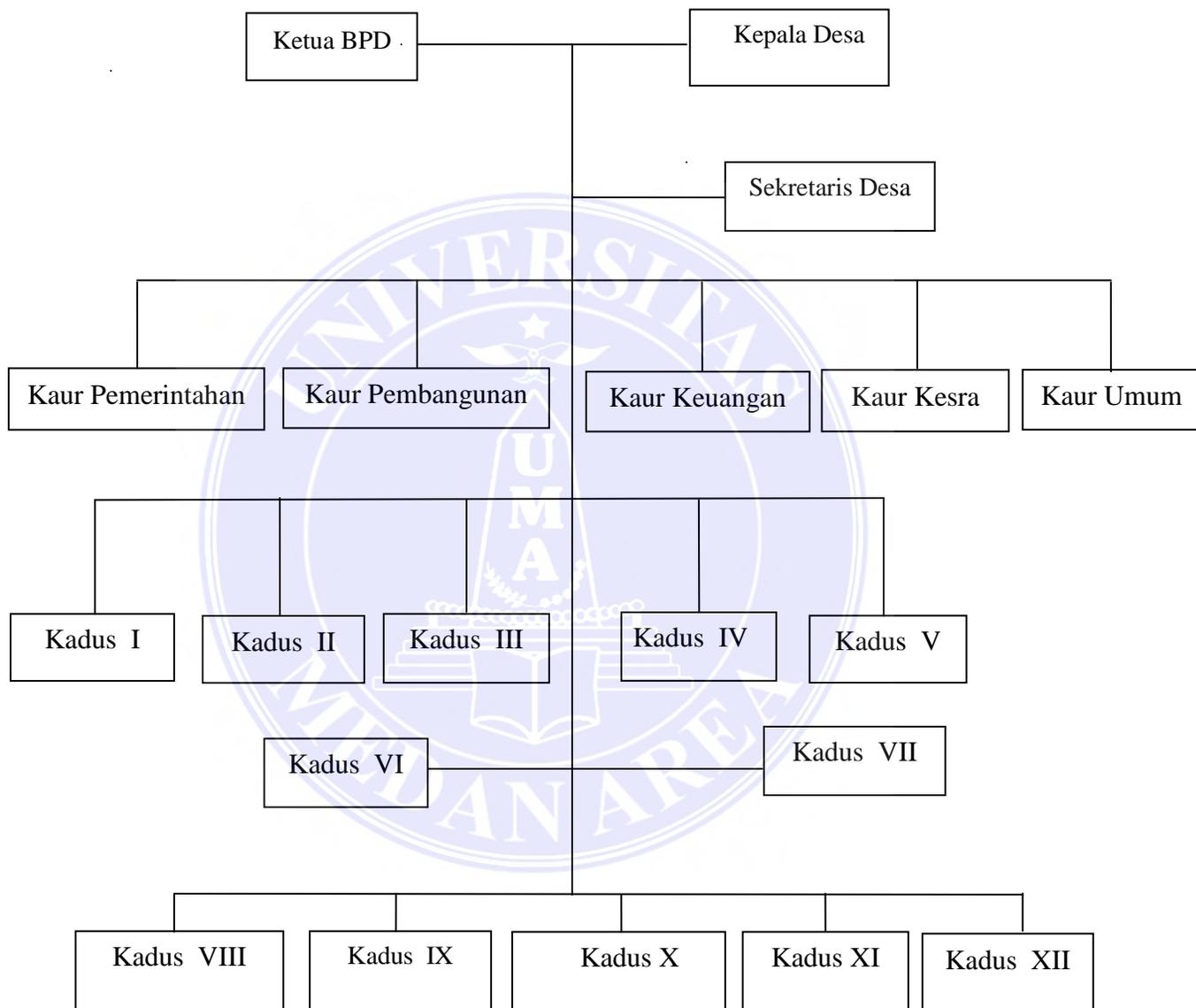
Table 4.8.

f. Prestasi Yang Pernah Diraih Desa Medan Estate

NO	PRESTASI 1	JENIS KEGIATAN	TAHUN
1	Juara I	Lomba Desa Percontohan UU No.5 Tahun 1979 Tingkat Kabupaten Deli Serdang	1996
2	Juara II	Lomba Desa Percontohan UU No.5 Tahun 1979 Tingkat Provinsi Sumatera Utara	1996
3	Juara II	Lomba Perpustakaan Tingkat Kabupaten Deli Serdang	2012
4	Juara Terbaik V	Lomba Perpustakaan Tingkat Provinsi Sumatera Utara	2013
5	Juara I	Lomba perpustakaan Tingkat Kabupaten Deli Serdang	2014
6	Juara I	Lomba Perpustakaan Tingkat Provinsi Sumatera Utara	2014
7	Juara Harapan II	Lomba Perpustakaan Tingkat Nasional	2014

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Pemerintah Desa Medan Estate



Sumber : Data Dinding Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan (2018)

4.2.2 Pembahasan

a. Produktivitas Pelayanan

Dari hasil penelitian ini dapat ditemukan bahwa Pemerintah Desa Medan Estate sudah memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa menjadi aparat Pemerintah Desa cukup menjadi jaminan untuk mampu bekerja optimal meningkatkan produktivitas yang tinggi serta meningkatkan profesionalisme dalam bekerja akan selalu terkait dengan ukuran-ukuran atau kinerja.

b. Kualitas Pelayanan

Dalam bidang pemerintahan, tugas pelayanan mempunyai peranan sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menyangkut rakyat secara keseluruhan dalam hal ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan administrasi dan surat keterangan, pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh unit pemerintah terendah yaitu diangkat Kelurahan/Desa dengan melibatkan seluruh unsur perangkat dan pegawai negeri sebagai pelayanan masyarakat.

Kualitas Pelayanan yang dilakukan aparatur Pemerintah Desa Medan Estate dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dalam melayani masyarakat.

Ada 8 aspek penelitian menentukan upaya penyediaan pelayanan yang dilakukan akan berkualitas yaitu :

1. Kesederhanaan pelayanan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis.
7. Keadilan yang Merata
8. Ketepatan Waktu

c. Responsivitas Kepala Desa Dalam Pelayanan

1. Kerjasama Antar Perangkat Desa Medan Estate.

Dalam kerjasama antar perangkat desa, baik antara kepala desa dan perangkatnya maupun antara sesama perangkat dalam suatu organisasi pemerintah desa sangat diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi, begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat hendaknya bekerjasama dalam menyelesaikan tugas yang diemban. Setelah penulis melakukan pengamatan berlangsung di Desa Medan Estate, kerjasama antara sesama perangkat terjalin dengan biasa saja.

2. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi Masyarakat sangat dibutuhkan untuk menunjang kinerja para aparat dalam pemberian pelayanan. Tanpa adanya partisipasi dari masyarakat, para

aparatus seakan bekerja dengan sia-sia. Partisipasi Masyarakat dibutuhkan untuk mentaati semua aturan-aturan yang berlaku.

3. Kedisiplinan Perangkat Desa

Sebagai Perangkat Desa terdapat sebagai unsur aparatur desa dalam menjalankan suatu Pemerintah dituntut untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kepala Desa perangkatnya juga harus bisa menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara namun kenyataan di lapangan berbicara lain dimana masih banyak ditemukan perangkat desa yang tidak menyadari akan tugas dan fungsinya tersebut sehingga seringkali timbul ketimpangan-ketimpangan dalam menjalankan tugasnya dan tidak jarang pula menimbulkan kekecewaan yang berlebihan pada masyarakat.

4. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagai pertimbangan moral dipergunakan untuk memenuhi pembenaran atas suatu arah tindakan. Pertanggungjawaban etis yang dilakukan secara tidak langsung akan mempengaruhi kondisi perekonomian. Kebijakan peningkatan pertumbuhan ekonomi yang dibuat pemerintah. Pada pelaksanaannya menuntut pertanggung jawaban etis. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban etis ini akan menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan kegiatan dalam

implementasi kebijakan pemerintah dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat.

Hasil Wawancara dengan Bapak Faisal Arifin Kepala Desa Medan Estate, Pada waktu hari Selasa tanggal 16 Oktober 2018 Pukul 08.00 WIB diruangan Kepala Desa Medan Estate.

pelayanan kinerja Kepala Desa terhadap masyarakat sangatlah puas dalam pengurusan surat dikantor Kepala Desa dan dapat melayani masyarakatnya dengan bagus, sehingga masyarakat pun terasa puas dalam pelayanan dikantor Kepala Desa. selalu berdisiplin dan tepat waktu untuk melayani masyarakat dalam pengurusan surat dikantor Kepala Desa, dan kepala Desa mempertanggung jawabkan atas semua tugas-tugas yang dijalankannya. Sehingga Kepala Desa memberikan yang terbaik buat bawahannya, Kepala Desa pun bekerja sama dalam Perangkat Desa serta Sekretaris Desa dan membentuk suatu struktur organisasi dalam setiap bidang . Perangkat desa pun tiap bulannya mengisi hasil laporan kinerjanya untuk Kepala Desa agar Kepala Desa dapat menilai Perangkat Desa dalam kinerjanya bagus atau tidak bagus dalam bekerja.

Perangkat-Perangkat Desa dapat melayani masyarakatnya dengan baik dan sopan agar pekerjaannya menjadi Efektif dan Efisien, dikantor kepala desa Sudah ada yang menjadi pegawai yaitu Sekretaris Desa dan sekretaris desa yang menggerakkan perangkat-perangkatnya dalam melayani masyarakatnya pada

pengurusan surat dikantor Kepala Desa sehingga masyarakat pun puas dalam dilayani.

Begitu juga dengan Sekretaris Desa dapat bekerja melayani masyarakatnya dikantor kepala desa dan Sekretaris Desa bertanggung jawab atas tugas yang sudah diberikan, sehingga masa Jabatan Sekretaris Desa bekerja selama 60 Tahun dalam melaksanakan tugasnya sebagai Sekretaris Desa. Setelah menjabat menjadi sekretaris desa tugas tanggung jawabnya terlalu banyak kalau Kepala Desa tidak datang/tidak dapat hadir sehingga sekretaris desa dan perangkatnya yang bekerja didalam Kantor Kepala Desa untuk melaksanakan tugas tanggung jawabnya. Perangkat Desa melayani masyarakatnya yang bagus dan sopan, sehingga masyarakat yang dalam pengurusan surat terasa senang dan sama-sama puas. tidak ada sedikit pun masyarakatnya menjadi kecewa dalam pelayanan pengurusan dikantor Kepala Desa, terkadang masyarakat saja yang mempersulit dirinya sendiri dalam pengurusan surat dikantor Kepala Desa, kadang perangkat desa mempersulit masyarakatnya dalam pengurusan surat dan perangkat desa pun meminta uang kepada masyarakatnya untuk pengurusan surat agarcepat selesai.

Kalau suka duka yang dialami dalam kinerja pegawai belum ada sama sekali terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dalam mengurus surat di Kantor Kepala Desa, walaupun masyarakat dapat memenuhi syarat dan kelengkapannya dalam pengurusan berkas surat-surat yang ada diKantor Kepala Desa.

Hasil Wawancara dengan Ibu Sekretaris Desa Medan Estate, Pada waktu hari Rabu tanggal 17 Oktober Pukul 10.00 WIB diruangan Sekretaris Desa Medan Estate.

Sekretaris Desa mempunyai tugas yang bertanggung jawab atas semua pekerjaannya walaupun kepala desa tidak dapat hadir bekerja, maka Sekretaris Desa yang bekerja dan membentuk suatu tim dalam bekerja sehingga perangkat Desa dapat melayani masyarakatnya sendiri, kalau ada rapat dikantor camat maka Sekretaris Desa yang menghadiri rapat tersebut karena Sekretaris desa yang tangan kanan Kepala Desa kalau kepala desa tidak hadir dalam bekerja. Sehingga sekretaris desa yang memantau perangkatnya dalam bekerja agar tidak lalai dengan pekerjaannya. Kalau pengurusan surat di Kantor Desa Medan Estate kami siap melayani masyarakat agar masyarakat tidak kecewa sama kami dan Perangkat Desa yang mengangani masyarakat dalam pengurusan surat misalnya membuat surat domilisi, KTP, surat pindah penduduk, surat kematian dan kartu keluarga, dalam pembuatan surat sudah ada masing-masing pada bagiannya sehingga Perangkat Desa pun siap melayaninya biar tidak kecewa masyarakat dalam pengurusan surat tersebut, masyarakat pun merasa puas dalam pengurusan surat di Kantor Kepala Desa.

kadang masyarakatnya saja yang membuat kesalahan dikantor Desa Medan Estate dalam pengurusan surat contohnya perlengkapan dan syarat-syarat mengurus surat tidak sesuai dan tidak lengkap berkasnya dalam pengurusan surat. Bahkan bukan itu saja yang kami layani masyarakat, kadang kami membentuk

suatu tim dalam gotong-royong membersihkan slokan air/parit, membersihkan sampah didalam parit pada desa kami agar lingkungan didesa Medan Estate tetap bersih. Kami pun siap bekerja dan bertanggung jawab atas semua kewajiban kami sebagai pegawai Kantor Desa Medan Estate.

Hasil Wawancara dengan Masyarakat Desa Medan Estate, Pada Waktu hari Rabu tanggal 17 Oktober 2018 Pukul 14.00 WIB di Kantor Kepala Desa Medan Estate..

Pada pelayanan di Kantor Desa Medan Estate kalau dalam melayani sangat baik dan sopan sehingga masyarakat pun senang dalam pelayanannya. Sehingga dalam pengurusan surat tersebut sangat lama selesai kalau tidak kasih uang sama perangkatnya. Itu pun perangkatnya sangat lalai dalam bekerja sehingga surat yang dikerjakan lama siapnya di Kantor Desa Medan Estate.

Sebagai Kepala Desa Medan Estate, harus memperhatikan perangkatnya dan menegaskan agar tidak lalai bekerja dalam pengurusan surat, masyarakat pun tidak merasa kecewa terhadap pengurusan surat dikantor Desa. Perangkat Desa bertanggung jawab atas melayani masyarakat dalam pengurusan surat tersebut.

Didalam kantor Kepala Desa tidak melayani dengan pungutan biaya pada pengurusan surat apapun, sehingga masyarakat harus memenuhi persyaratan dalam pembuatan surat tersebut. Perangkat Desa langsung memberitahukan persyaratan pembuatan surat yang mau dibuat, sehingga akan mudah diproses persyaratan tersebut dengan demikian masyarakat pun tidak sulit dalam pengurusan surat dikantor Kepala Desa.

Ada juga dalam pengurusan surat pindah penduduk yang di kenakan biaya untuk partisipasi dan Perangkat Desa pun tidak memaksakan pungutan tersebut. Selama perangkat desa bekerja bersama kepala desa, Kepala Desa selalu bertanggung jawab atas semua apa yang dilakukan Perangkat desa, Kepala Desa selalu mengontrol pekerjaan perangkatnya agar pekerjaannya cepat selesai. Kepala Desa sangat bertanggung jawab terhadap apapun yang dilakukan oleh Perangkatnya Dalam pelayanan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.. Salah satunya juga dapat berpengaruh terhadap dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu adanya faktor pelayanan yang tidak bagus. berdasarkan hasil wawancara yang dapat diketahui bahwa Kepala Desa selalu berusaha memenuhi fasilitas dikantor, dengan adanya anggaran yang terbatas. Sehingga pelayanan dikantor Desa Medan Estate sangat puas dan adanya kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari analisis pelayanan dalam penelitian saya, kesimpulan kinerja Pemerintah Desa Medan Estate dalam memberikan pelayanan publik dapat disimpulkan sudah baik, namun masih ada kekurangan-kekurangan yang dapat dinilai dari :

1. Bentuk pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Medan Estate meliputi pelayanan dalam urusan umum seperti pelayanan pembuatan surat-surat dan pelayanan lainnya sesuai dengan tugas masing-masing aparat desa. Kepala desa telah memberikan kewenangan kepada perangkat desanya untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan desa yang telah ditetapkan.
2. Masyarakat mengharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Kepala Desa sudah berusaha melaksanakan tugasnya sebagai kepala desa untuk membina perangkat desanya dan masyarakat desanya, namun kurang tegas dalam menangani perangkat yang sering membolos bekerja, perlu diperbaiki dalam konteks pembinaan perangkatnya agar pelaksanaan penyelenggaraan

urusan pemerintahan benar-benar dilaksanakan sesuai dengan tugas dan wewenangnya dan dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Saran.

Saran yang disampaikan dalam penelitian ini adalah :

1. Perlu adanya pembenahan bahwa kepala desa harus membuat suatu aturan tata tertib yang jelas mengenai waktu mulai kerja sampai berakhirnya waktu kerja dimaksudkan agar kepala desa maupun perangkat lainnya tidak ada lagi yang berangkat ke kantor siang hari.
2. Pihak Pemerintah Desa dapat menyebarluaskan brosur tentang prosedur pelayanan agar masyarakat mengetahui prosedur pengurusannya dan agar tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit.
3. Pemerintah Desa Medan Estate dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk menyampaikan atau memberikan surat apabila ada keluhan-keluhan dan harus disediakan kotak/loket untuk menampung keluhan-keluhan dari masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar perangkat desa dan kepala desa dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan dan terus meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Bintaro R. Drs. 1968. *Penuntun Geografi Sosial*. Yogyakarta: Up Spring.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Yogyakarta.

Dwiyanto Agus dkk.2002. *Reformasi Birokrasi Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*.Yogyakarta.

I.Nyoman Beratha. Drs. 2000. *Desa Masyarakat Desa Dan Pembangunan Desa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kadir, Abdul.2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.

Lupiyoadi dan Hamdani,2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.

Pasolong Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Ratminto dan Winarsih.2005. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Supranto.1997. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka ipta.

Soetardjo Kartohadikusumo,1984. *Pelaksanaan Otonomi Desa*, Alumni, Bandung

Soenardjo, 1984. *Pemerintahan Desa dan Kelurahan Tarsito*, Bandung.

Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*; Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

Supratna,Tjahya.2003. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta. Nimas Multima.

B. Jurnal

Hetifah SJ. Sumarto(2004). Analisis Sosial Demokrasi Partisipasi dan Prospek Penerapan di Indonesia Vol. 9 No 3 Yayasan Akatiga.

C. Undang-Undang

Undang-Undang No. 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa.

Undang-Undang No.7 Tahun 2010 tentang PertanggungJawaban atas Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2009.

Undang-Undang No.2 Tahun 2006 tentang Keseluruhan Proses Kegiatan Pencatatan Data dan Informasi mengenai Penyelenggaraan Pemerintah Desa.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN 1

WAWANCARA PENELITIAN

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN KEPALA DESA MEDANESTATE KECAMATAN PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG

Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Dikantor Kepala Desa

Medan Estate

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk program sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara Universitas Medan Area, saya melaksanakan penelitian ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang”**.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian memohon kesediaan dari Bapak/Ibu berkenan untuk meluangkan waktunya dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam daftar wawancara yang telah Bapak/Ibu berikan.

Merupakan dukungan dan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini atas kesediaan waktu dan perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Andreas Roberto.s

I. DAFTAR PERTANYAAN

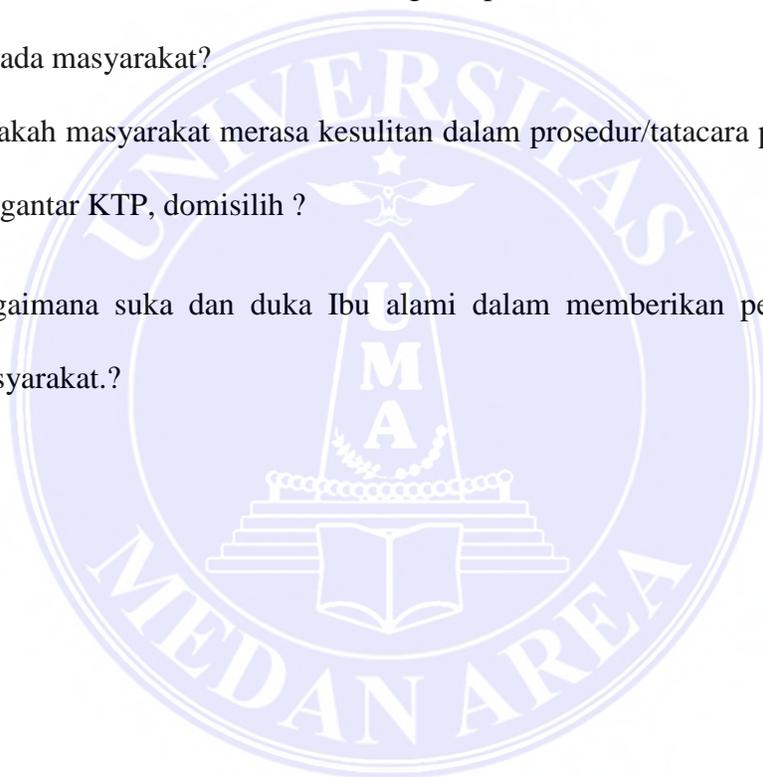
Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Faizal Arifin, S.H.

Pertanyaan :

1. Menurut Bapak apakah hasil kerja yang dilakukan Perangkat Desa sesuai dengan cara kerja yang sudah diterapkan?
2. Menurut bapak di dalam melaksanakan tugas yang diberikan apakah perangkat desa dapat menyelesaikannya sesuai waktu yang diberikan?.
3. menurut Bapak apakah para Perangkat Desa sudah melakukan Pelayanan sesuai dengan harapan pihak kantor Desa medan Estate?
4. menurut Bapak apakah Perangkat Desa mengerjakan pekerjaan dengan efisien dan efektif?
5. Menurut Bapak berapa jumlah pegawai yang bekerja di kantor desa ini baik yang berstatus PNS dan honorer?
6. Menurut Bapak, apa yang menyebabkan permasalahan-permasalahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai/aparat kantor desa ?
7. Bagaimana cara bapak mengatasi permasalahan yang dialami Masyarakat?

Wawancara dengan Sekretaris Desa Ibu Rusmiati.

1. Sekedar informasi Bisakah ibu mohon dijelaskan bagaimana pada Awal ibu bisa menjabat sebagai sekretaris desa ? (tahun berapa)
2. Sudah berapa lama bapak/ibu menjabat sebagai sekretaris desa ?
3. menurut ibu, Jika ditemui kesulitan, bagaimana cara pegawai mengatasi masalah ini?
4. Adakah hambatan/kendala Ibu menghadapi selama memberikan pelayanannya kepada masyarakat?
5. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam prosedur/tatacara pengurusan surat pengantar KTP, domisilih ?
6. Bagaimana suka dan duka Ibu alami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.?



Wawancara Kepada Masyarakat.

1. Apakah pegawai selalu berdisiplin/tepat waktu setiap kali melayani Masyarakat.?
2. Apakah Bapak/Ibu mengenali semua pegawai yang bekerja di Kantor Desa Medan Estate.?.
Medan Estate.?.
3. Puaskah bapak/ibu dengan pelayanan di bidang pengurusan surat-surat yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Medan Estate.?
4. Apakah para pegawai telah mentaati segala peraturan/pedoman yang melandasi bidang pelayanan di tingkat desa Medan Estate.?
5. Adakah saran dari bapak/ibu untuk pegawai kantor Desa Medan Esate.
6. Bagaimana profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang pembuatan pengantar surat KTP .?
7. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan yang tidak diskriminasi (merata dan sama tanpa membeda-bedakan) status kedudukan ?

Lampiran 2

a. Informan Kunci :

Nama : Bapak faisal Arifin, SH.

Jabatan : Kepala Desa Medan Estate.

b. Informan Utama :

Nama : Ibu Rusmiati

Jabatan : Sekretaris Desa Medan Estate.

c. Responden :

1. Nama : Erick susanto

Pekerjaan : Pedagang

2. Nama : Bapak Agus Efendi

Pekejaan : Pedagang

3. Nama : Bapak Manto Sinambela

Pekerjaan : Pedagang

4. Nama : Robi Efendi Sitompul

Pekerjaan : Pedagang

5. Nama : Ibu Riana Purba

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

6. Nama : Ibu Yanti Sibarani

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

7. Nama : Riki Simamora

Pekerjaan : Mahasiswa (sarjana Muda)

Dokumentasi Kegiatan Penelitian



Foto dokumentasi Kantor Kepala Desa Medan Estate Percut Sei Tuan.
Pada hari Senin tanggal 15 Oktober 2018, Pukul 09.00 WIB
di Kantor Kepala Desa Medan Estate.



**Foto dokumentasi bersama Kepala Desa Bapak Faizal Arifin, S.H.
Pada hari Selasa tanggal 16 Oktober 2018, pukul 08.00 WIB
di Kantor Kepala Desa Medan Estate.**



**foto dokumentasi wawancara bersama Sekretaris Desa Medan Estate Ibu Rusmiati.
Pada hari Rabu tanggal 17 Oktober 2018, Pukul 09.00 WIB
diruangan Sekretaris Desa Medan Estate**



**Foto dokumentasi wawancara bersama Bapak Putra Kelana Kaur Pemerintahan Medan Estate
Pada hari Rabu tanggal 17 Oktober 2018, Pukul 10.00 WIB
diruangan Perangkat Desa Medan Estate.**



Foto dokumentasi wawancara bersama Bapak Edwin Pasaribu, SP Kaur Pembangunan Medan Estate. Pada hari Rabu tanggal 17 Oktober 2018, Pukul 11.00 WIB diruangan Perangkat Desa Medan Estate.



**Foto dokumentasi wawancara bersama Ibu Sumiati Kaur Keuangan.
Pada hari Rabu tanggal 17 Oktober 2018, Pukul 11.30 WIB
diruangan Perangkat Desa Medan Estate**



**Foto dokumentasi wawancara bersama Bapak Robin Samin Siburian Kaur Kesra.
Pada hari Rabu tanggal 17 Oktober 2018, Pukul 12.00 WIB
diruangan Perangkat Desa Medan Estate**



**Foto dokumentasi wawancara bersama Bapak Edi Syahputra Kaur Umum.
Pada hari Rabu tanggal 17 Oktober 2018, Pukul 12.30 WIB
diruangan Perangkat Desa Medan Estate.**



**bersama Masyarakat Desa Medan Estate Bapak Agus Efendi 45 Tahun.
Pada hari Rabu tanggal 17 Oktober 2018 Pukul 14.15 WIB
di Kantor Kepala Desa Medan Estate, Pedagang.**



**Wawancara bersama Masyarakat Desa Medan Estate
Pada hari Rabu tanggal 17 Oktober 2018 Pukul 15.15 WIB
Riki Simamora S.Pd Sarjana Muda 24 Tahun.**



**Wawancara bersama Masyarakat Desa Medan Estate Bapak Robi Efendi Sitompul
40 Tahun dan Ibu Riana Purba 38 Tahun. Pada hari kamis tanggal 18 Oktober 2018
Pukul 09.00WIB, diKantor Kepala Desa Medan Estate, Pedagang.**