

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Minta Kasih Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat

Fitriani*¹, Muhammad Al Ghifari², Weni Sastika³, Wulan Dari⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

fitriani0305213026@uinsu.ac.id

* Correspondent Author: Fitriani

DOI: 10.56832/pema.v4i1.450

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai ditinjau dari kepuasan masyarakat di Desa Minta Kasih Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat. Permasalahan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana proses pelayanan kinerja kepala desa pada masyarakat di Desa Minta Kasih Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat. Dalam penelitian ini, data yang dianalisis menggunakan metode kualitatif, yaitu mendeskripsikan informasi yang dikumpulkan. Lokasi penelitian adalah kantor Kepala Desa Minta Kasih Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat. Sumber informasi dalam penelitian ini adalah kepala desa beserta staff nya dan masyarakat desa Minta Kasih. Informasi dikumpulkan berdasarkan Observasi, wawancara dan dokumen yang dilakukan peneliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari analisis hasil kerja kepala desa Minta Kasih dilihat dari wawancara masyarakat, program kerja kepala desa Minta Kasih sudah sangat baik.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan Desa, Program Kerja

ABSTRACT

This research aims to determine and describe the quality of service and employee performance in terms of community satisfaction in Minta Kasih Village, Salapian District, Langkat Regency. The problem obtained in this research is: What is the service process of the village head's performance to the community in Minta Kasih Village, Salapian District, Langkat Regency. In this research, the data was analyzed using qualitative methods, namely describing the information collected. The research location is the office of the Head of Minta Kasih Village, Salapian District, Langkat Regency. The sources of information in this research are the village head and his staff and the Minta Kasih village community. Information was collected based on interviews and documents conducted by researchers. The results of this research show that from the analysis of the work results of the Minta Kasih village head seen from community interviews, the Minta Kasih village head's work program is very good.

Keywords: Performance, Village Services, Work Program

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Administrasi Kewilayahan Nomor 32 Tahun 2004, desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah, berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan asal usul setempat dan adat istiadat daerah yang diakui dan dihormati dalam suatu kesatuan sistem pengelolaan. Negara Republik Indonesia (UU 2004) untuk melaksanakan amanat Undang-

undang Eksekutif Pemerintah Daerah, pemerintah memerlukan dukungan aparatur sipil negara yang tangguh, profesional dan berdaya saing global (UU 2004). Oleh karena itu, pemerintah daerah yang mengemban tugas percepatan penyelenggaraan kesejahteraan masyarakat desa harus mampu mengelola sumber daya manusia yang ada diwilayahnya.

Desa dipimpin oleh Kepala Desa dan di bantu oleh perangkat desa yang sebagai

unsur penyelenggara pemerintah Desa. Sejalan dengan perkembangan masyarakatnya, kebutuhan pelayanan yang harus kompleks serta pelayanan yang harus baik, cepat dan tepat diperlukan untuk kemajuan dan perkembangan masyarakat dan desanya. Kepala Desa juga merupakan sebuah subsistem dari penyelenggaraan pemerintah yang memiliki kewewenangan untuk mengatur desa dan memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Menurut (Moenir, 2000) dalam pelayanan terhadap beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain: Faktor kesadaran, Faktor Sarana dan Prasaran, Faktor Pendapatan, Kesadaran masyarakat, Sumber daya aparatur.

Dan karena itu, perangkat desa terutama Kepala Desa harus bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan benar karena selaku pemimpin Penyelenggara Pemerintah desa harus bertanggung jawab dengan tugas yang di tanggunginya. Perangkat Desa yang berada di lingkungan masyarakat setempat harus bisa memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakatnya.

Penyelenggara Pemerintah Desa di Desa Minta Kasih Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat dilaksanakan oleh aparatur desa yang terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Penyelenggaraan Pemerintah desa dibentuk agar pemerintahan tersebut semangkin baik dan terarah dan dengan begitu dapat meningkatkan kinerja dan pemerintahan tersebut semangkin maju dalam memberikan pelayanan juga tidak terlambat, berbeli-belit, serta tidak formalitas, dengan begitu masyarakat akan merasa bahwa kepentingannya dapat dilayani dengan baik dan jauh dari unsur Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), (Riyadi, Sujatmoko & Fadlurrahman, 2022; Sudirman & Ariani,

2016). Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Minta Kasih Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat, haruslah mengacu pada aturan pemerintah yang telah ditetapkan

Pada saat melakukan observasi lapangan di kantor kepala desa di Desa Minta Kasih Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat, terdapat beberapa masalah yang terjadi seperti ketidakadilan dalam memberikan bantuan sosial, masih ada unsur orang dalam yang di dahulukan untuk mendapatkan bantuan sosial. Namun kepala desa Minta Kasih sudah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mengarahkan bawahannya untuk meningkatkan responsivitas perangkat desa agar dapat mengayomi seluruh masyarakat desa Minta Kasih.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu dengan metode penelitian deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2019). Peneliti membahas mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Desa Minta Kasih Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif, adapun subjek yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah seluruh Badan Permusyawaratan Desa di Desa Minta Kasih yang berjumlah 5 orang.

Penelitian ini memfokuskan pada kinerja Kepala Desa dalam Memberikan Pelayanan, yaitu seperti teori kinerja Dwiyanto (2005): 1). Produktivitas; 2). Kualitas layanan; 3). Responsivitas; dan 4). Akuntabilitas.

Teknik pengumpulan data yakni: 1). Observasi, 2). Wawancara dan 3). Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dari wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai kepala desa beserta perangkat desa, mengayomi masyarakat merupakan tugas penting yang harus dilakukan agar masyarakat merasa aman, sejahtera dan mempermudah persoalan administrasi untuk berbagai urusan yang dimiliki masyarakat. Banyak masyarakat di Indonesia mengalami masalah dalam urusan administrasi, misalnya dalam pengurusan e-KTP, akta kelahiran, dan lain sebagainya. Salah satu sebab kendala dalam pengurusan hal tersebut adalah perangkat desa yang kurang respon dan tidak tanggap terhadap perkembangan teknologi, tetapi dalam hal ini perangkat Desa Minta Kasih merupakan perangkat yang memiliki responsivitas yang tinggi dan sangat mengayomi. Sebagian besar masyarakat Desa Minta Kasih sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa.

Hasil analisis yang di lakukan oleh penulis tentang pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa terhadap masyarakat minta kasih cukup bagus. Dalam hal ini penulis memberikan indikator terhadap penelitian ini tentang pelayanan diantaranya yaitu kualitas pelayanan perangkat desa, responsivitas, dan akuntabilitas.

1. Kualitas pelayanan perangkat desa

Kualitas pelayanan desa merupakan indikator penting sebagai tolak ukur bahwa desa tersebut sejahtera baik masyarakat dari dalam ataupun luar. Kualitas pelayanan merupakan tugas utama perangkat desa untuk mengayomi masyarakat dalam berbagai urusan. Bagaimana sikap yang di tunjukkan perangkat desa terhadap masyarakat merupakan indikator utama dalam penelitian ini.

Dari hasil observasi dan wawancara oleh beberapa masyarakat kualitas pelayanan di Desa Minta Kasih sudah cukup bagus, menurut salah satu masyarakat yang bernama Sri Hartati,

beliau mengatakan bahwa dalam pengurusan e-KTP, akta kelahiran, kartu keluarga dan lain sebagainya, perangkat desa sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Beliau juga mengatakan pelayanan yang cepat dan komunikasi perangkat desa yang membuat masyarakat merasa sangat puas.

Dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan perangkat desa minta kasih sudah cukup bagus. Karena masyarakat dilayani dengan baik dan segala urusan yang berhubungan dengan administrasi berjalan dengan lancar.

2. Responsivitas

Responsivitas dalam hal ini merupakan bagaimana sikap yang diberikan oleh perangkat desa terhadap masyarakat Desa Minta kasih. Responsivitas merupakan tolak ukur peneliti dalam memperoleh data untuk mengetahui bagaimana respon perangkat desa terhadap masyarakat desa maupun masyarakat yang berkunjung ke Desa Minta kasih.

Dari hasil observasi dan wawancara respon yang diberikan oleh perangkat Desa Minta Kasih terhadap masyarakat dan para tamu dari luar desa sudah cukup bagus. Menurut salah satu masyarakat desa yang bernama Juli, beliau mengatakan mengenai bantuan yang disalurkan pemerintah yang biasa di sebut bantuan masyarakat miskin, respon yang di lakukan oleh perangkat desa dalam hal ini adalah mengayomi masyarakat dengan mengkomunikasikan mengenai pembagian bantuan tersebut. Mereka (perangkat desa) sangat transparan dan terorganisir. Dan juga menurut narasumber lainnya yaitu tamu Desa Minta Kasih yang merupakan Mahasiswa yang memiliki program pengabdian masyarakat. Beliau bernama Alfito Fatihah, beliau

mengatakan bahwa sikap atau respon yang diberikan oleh perangkat Desa Minta kasih dalam menyambut tamu sangatlah bagus. Selain merespon dengan bagus perangkat Desa Minta Kasih juga memberikan bimbingan yang baik terhadap mahasiswa dalam menjalankan program di Desa Minta Kasih.

Dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa responsivitas perangkat desa terhadap masyarakat amat sangat baik. Masyarakat dai dalam desa maupun tamu merasakan dampak yang positif yang diberikan oleh Perangkat Desa terutama oleh Kepala Desa Minta kasih.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam hal ini merupakan bagaimana perangkat desa terutama kepala desa dalam menjalankan program dan penyampaian informasi.

KESIMPULAN

Intervensi kenakalan dan bimbingan sosial pribadi diketahui saling berhubungan, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada bagian sebelumnya. Tindakan perkenalan yang sering terjadi dalam hubungan tertentu di masyarakat, di sekolah, atau dalam lingkungan keluarga disebut intervensi delinquency. Jika ada anak yang mengalami kenakalan tersebut, maka tanggung jawab Anda sebagai orang tua untuk memberikan bantuan, baik melalui orang tua maupun konselor. Artikel ini menjelaskan bagaimana intervensi kenakalan dapat terjadi pada masa remaja karena anak lebih terbuka untuk mempelajari hal-hal baru pada usia tersebut. Oleh karena itu, jika seseorang cenderung melakukan perilaku menyimpang, tujuan dari bimbingan sosial

pribadi adalah untuk menumbuhkan sikap positif terhadapnya. Tujuannya adalah untuk mengurangi kesenjangan ini. Intervensi konselor biasanya berbentuk ceramah atau instruksi yang dapat menembus alam bawah sadar seseorang dan menyebabkan mereka berhenti bersikap negatif dan mulai bertindak lebih positif, yang dapat mengurangi atau menghilangkan sepenuhnya kenakalan. Agar tujuan intervensi positif dapat diserap sepenuhnya oleh individu dan agar perilaku yang sebelumnya negatif berubah menjadi perilaku positif, pembinaan sosial pribadi ini biasanya memerlukan komunikasi dua arah yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2005). Penelitian Kinerja Organisasi Publik. Yogyakarta:Jurusan Administrasi Alfabet.
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Kurniawan, M. (2013). Pengaruh komitmen organisasi, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja organisasi publik (studi empiris pada skpd pemerintah kabupaten kerinci). *Jurnal Akuntansi*, 1(3).
- Telaumbanua, G. R., Waruwu, S., & Lase, D. (2022). Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 303-311.
- Roberto, A., Kadir, A., & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 35-4.