

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR DESA DUHIADAA
KECAMATAN DUHIADAA KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

ABDUL FIRLI DJAFAR

NIM : S2118112

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2022**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA DUHIADAA KECAMATAN DUHIADAA KABUPATEN POHUWATO

Oleh

ABDUL FIRLI DJAFAR

NIM : S2118112

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar kesarjanaan
Gorontalo.....2022

PEMBIMBING I



Iskandar Ibrahim, S.IP., M.Si
NIDN : 0904068201

PEMBIMBING II



Edy Sijava, S.IP., M.Si
NIDN : 0904078103

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Darminah Abdul Razak, S.IP., M.AP
NIDN : 0924.0767.01

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA DUHIADAA KECAMATAN DUHIADAA KABUPATEN POHUWATO

Oleh

ABDUL FIRLI DJAFAR

NIM : S2118112

SKRIPSI

Telah memenuhi syarat dan dipertahankan di hadapan Komisi Penguji
Gorontalo.....2022

KOMISI PENGUJI

1. Iskandar Ibrahim, S.IP.,M.Si
2. Edy Sijaya, S.IP.,M.Si
3. Dr. Gretty Syatriani Saleh, S.IP.,M.Si
4. Dr.,Dra, Rusni Djafar, M.PA
5. Umar Songga Sune, S.Sos.,M.Si

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
NIDN : 0913.0786.02

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
NIDN : 0924.0767.01

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo,2022

Yang membuat Pernyataan



ABDUL FIRLI DJAFAR
NIM : S2118112

ABSTRACT

Abdul Firli Djafar : S.2118112. 2022. Analysis of Service Quality Improvement Strategies at the Duhiadaa Village Office, Duhiadaa District, Pohuwato Regency.

The purpose of this research is to find out how the strategy to improve service quality is at the Duhiadaa Village Office, Duhiadaa District, Pohuwato Regency. The research method used is descriptive analysis with quantitative and qualitative approaches, namely research that uses numbers and words or sentences and pictures.

The results show. From the results of research and discussion of the Analysis of Service Quality Improvement Strategies at the Duhiadaa Village Office, Duhiadaa District, Pohuwato Regency, the authors can conclude that. The Strategy to Improve the Quality of Public Services at the Duhiadaa Village Office, Duhiadaa District, Pohuwato Regency, has been effective, and is of very good and quality. From the results of the study, it was found that the five indicators of the conclusion strategy were very good and effective because they were relevant to the main tasks and functions of village officials in completing service performance as evidenced by the responses of respondents from all statements on average showing a very high category.

From the results of the study, it was also found that the services provided by officers working at the Duhiadaa village office can be said to be of high quality, because of the five indicators to measure service quality, all of them are fulfilled by the Duhiadaa village government. So it can be concluded that the services provided by Duhiadaa village officials are of good quality.

Keywords: Strategy Analysis, Service Quality

ABSTRAK

Abdul Firli Djafar : S.2118112. 2022. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk bagaimana Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan kata-kata atau kalimat dan gambar.

Hasil penelitian menunjukkan Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato, penulis dapat menyimpulkan bahwa. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato, sudah efektif, dan sangat baik serta berkualitas. Dari hasil penelitian di dapatkan bahwa Kelima indikator strategi kesimpulannya sudah sangat baik dan efektif karena relevan dengan tugas pokok dan fungsi aparat desa dalam menyelesaikan kinerja pelayanan yang di buktikan dengan tanggapan responden dari semua pernyataan rata-rata menunjukkan kategori sangat tinggi.

Dari hasil penelitian juga di dapatkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat yang bekerja di kantor desa duhiadaa dapat dapat dikatakan berkualitas, karena dari kelima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan semuanya dipenuhi oleh pemerintah desa duhiadaa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh aparat desa duhiadaa sudah berkualitas dan baik.

Kata Kunci : Analisis Strategi, Kualitas Pelayanan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Moto :

Pendidikan adalah kemampuan untuk mendengarkan segala sesua tanpa
membuatmu kehilangan temperamen atau rasa percaya diri.

(Robert Frost)

Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa
pendidikan indonesia tak mungkin bertahan

(Nazwa Shihab)

Nilai akhir dari proses pendidikan, sejatinya terekapitulasi dari
keberhasilannya menciptakan perubahan pada dirinya dan lingkungan.
Itulah fungsi daripada pendidikan yang sesungguhnya

(Lenang Nanggala)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Ayahanda dan Ibunda (.....) yang selalu berjuang dan berdo'a untuk kami putra putrinya.
- Saudara dan rekan-rekan yang selalu ada dan menjadi inspirasi penulis untuk semangat, motivasi & nasehat di setiap sisi kehidupanku

**ALMAMATERKU UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TEMPAT AKU MENIMBA ILMU**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadiran Allah S.W.T serta salam dan taslim atas junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita semua dari alam kegelapan ke alam terang sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI yang berjudul **"Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato**. Tujuan penulis usulan ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan.

Adapun Dalam penyusunan SKRIPSI ini, penulis menghadapi banyak hambatan karena kurangnya literature dan referensi dalam mendukung teori-teori, akan tetapi berkat petunjuk berbagai pihak akhirnya SKRIPSI ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dan penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, oleh karena itu Penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah perbaikan dan kesempurnaan SKRIPSI ini.

Melalui kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Dra Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak DR. H. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

4. Ibu Darmawati Abdrazak, S.IP.,M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Iskandar Ibrahim dan Bapak Edy Sijaya,S.IP.,M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan SKRIPSI ini.
6. Seluruh staf dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
7. Terisitimewa Kedua orang tua tercinta yang selama ini telah bersusah payah membesarkan saya, dan telah banyak membantu mendoakan kesuksesan saya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya tulis ini.

Gorontalo,..... 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTACT	iv
ABSTRAK	v
MOTTO & PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Strategi	8
2.1.1. Pengertian Strategi	8
2.1.2. Jenis-Jenis Strategi	12
2.2. Konsep Pelayanan	13
2.2.1. Definisi Pelayanan	13
2.2.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	19
2.2.3. Sasaran Pelayanan Publik	20
2.2.4. Standar Pelayanan Publik	21
2.2.5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	23
2.3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	24
2.3.1. Definisi Kualitas	24
2.3.2. Kualitas Pelayanan Publik	26

2.4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	29
2.5. Kerangka Pemikiran	33

BAB III OBJEK METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Waktu Penelitian	34
3.2. Desain Penelitian	34
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4. Populasi dan Sampel.....	35
3.5. Jenis dan Sumber Data	36
3.6. Teknik Pengumpulan Data	36
3.7. Teknik Analisis Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1. Sejarah Singkat Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa	40
4.1.2. Visi dan Misi Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa	41
4.1.3. Struktur Pemerintahan Desa Duhiadaa.....	42
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Desa	43
4.2. Analisis Data Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Identitas Responden	48
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian	50
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.3.1. Variabel Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	66
4.3.2. Variabel Kualitas Pelayanan	69

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran-Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel .1 : Jenis Kelamin.....	48
Tabel 2 : Umur Responden	49
Tabel 3 : Pendidikan Responden	49
Tabel 4 : Memahami Struktur Organisasi Serta Tufoksi Masing-Masing	50
Tabel 5 : Aturan Hukum Dalam Melakukan Pelayanan Publik	51
Tabel 6 : Kode Etik dalam Melakukan Pelayanan Publik	52
Tabel 7 :Budaya Kerja Dalam Melakukan Pelayanan Publik	52
Tabel 8: Prosedur Pelayanan Publik	53
Tabel 9 : Tidak Memberikan Pelayanan Yang Berbelit-Belit	54
Tabel 10 : Kemudahan Dalam Pelayanan.....	54
Tabel 11 : Pelayanan yang Efektif dan Efisien	55
Tabel 12 : Fasilitas Fisik Dalam Memberikan Pelayanan	56
Tabel 13 : Pengembangan Model Pelayanan Baru.....	56
Tabel 14 : Teknologi Dan Informasi	57
Tabel 15 : Tata Cara Pelayanan Sebelum Memberikan Pelayanan.....	58
Tabel 16 : Sopan Santun Dalam Memberikan Pelayanan Publik	58
Tabel 17 : Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik.....	59
Tabel 18 : Tarif Dan Biaya Pelayanan	60
Tabel 19: Memberatkan Pengguna Layanan	60
Tabel 20 : Sumber Pendapatan	61
Tabel 21 : Fasilitas Pelayanan	62
Tabel 22 : Kemampuan Dalam Memberikan Pelayanan Publik	63

Tabel 23 : Cepat Dan Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan Publik	64
Tabel 24 : Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memberikan Jaminan	64
Tabel 25 : Emphati Atau Rasa Perhatian	65

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuisisioner
2. Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian
3. Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian
4. Lampiran 4 : Rekomendasi Penelitian
5. Lampiran 5 : Surat Rekom Bebas Plagiasi
6. Lampiran 6 : Similarity Hasil Turniting
7. Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan dengan meningkatnya kualitas manusianya. Manusia memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang di berikan.

Menyikapi fenomena pemerintahan di era reformasi dengan penerapan otonomi daerah yang mengedepankan konsep desentralisasi yang memberikan kesempatan daerah untuk mengembangkan daerahnya sejalan dengan semakin banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, walaupun bervariasi tuntutan masyarakat akan memenuhi keinginannya akan kesejahteraan.

Sejalan dengan itu, munculnya pandangan masyarakat terhadap rendahnya kinerja birokrasi pelayanan publik, terutama perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan nilai-nilai moral kepada masyarakat di berbagai bidang. Hal ini terkait dengan pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka birokrasi pemerintahan terus menerus melakukan

reformasi diri demi menunjang program manajemen aparatur Negara berbasis kinerja. Reformasi birokrasi pemerintahan yang mengarah pada perbaikan tata kelola pemerintahan yang efektif dan prima di masa depan. Sejak itu mulai digulirkan reformasi birokrasi, khususnya birokrasi pelayanan publik di lingkungan departemen/lembaga.

Menurut Muhamad Ramli (2013:7), Manajemen pelayanan publik di era otonomi daerah semakin mempermudah ruang gerak masing-masing daerah untuk melakukan upaya perbaikan layanan. Pengalaman beberapa daerah yang berhasil memanfaatkan dan mengembangkan sistem pelayanan publik terpadu diakui telah membawa dampak yang cukup signifikan baik terhadap perbaikan kualitas manajemen layanan publik pemerintah daerah, maupun peningkatan pendapatan daerah dan perbaikan kualitas hidup masyarakat.

Di sisi lain, pemerintah pusat tetap memiliki kendali atas keberlangsungan pemerintahan daerah tersebut secara terintegrasi yang selanjutnya akan ditindaklanjuti dalam perencanaan peningkatan kualitas layanan publik nasional. Seiring semaraknya geliat pemerintah daerah dalam mendorong sistem pelayanan terpadu, pemerintah perlu mengupayakan sistem informasi terstandarisasi yang dapat menjangkau semua daerah khususnya dalam pelayanan perijinan nasional. Oleh karena itu, pemerintah pusat, khususnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara berupaya membangun sistem pelayanan publik terpadu agar informasi perkembangan dari Pemda dapat terintegrasi dan terjangkau oleh semua kalangan masyarakat. Lebih jauh, pemerintah terus-menerus berupaya membangun

sistem informasi pelayanan publik khususnya dalam system pelayanan perijinan bidang ekonomi sebagai portal nasional.

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala Desa di bidang pelayanan dasar misalnya “(a) pengembangan pos kesehatan Desa dan Polindes; (b) pengembangan tenaga kesehatan Desa; (c) pengelolaan dan pembinaan Posyandu melalui; (d) pembinaan dan pengawasan upaya kesehatan tradisional; (f) pembinaan dan pengelolaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);”. Pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akte kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas disebutkan dalam Peraturan ini atau sudah diatur oleh peraturan lain.

Sejumlah inovasi perbaikan pelayanan publik kesehatan di desa berkontribusi pada pencapaian derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan administrasi desa pun sampai sekarang turut berkontribusi pada pelayanan administrasi kependudukan nasional. Namun kenyataannya kondisi pelayanan publik di antara desa beragam, ada yang sudah baik, namun tidak sedikit yang masih memperhatikan. Bahkan standar pelayanan publik di desa pun tidak ada kepastian. Undang-Undang Desa yang mengedepankan asas rekognisi dan

subsidiaritas, sudah semestinya memerankan masyarakat dalam berpartisipasi memperbaiki pelayanan publik desa. Sebagai sebuah agenda nasional, penyelenggaraan pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat desa perlu dijabarkan dan dirumuskan lebih lanjut agar dapat diimplementasikan dengan baik.

Kenyataan yang sering terjadi pada birokrasi pemerintahan, khususnya pemerintahan di daerah bahwa pelayanan publik belum mencapai hasil yang efektif. Hal ini diasumsikan sebagai akibat dari kinerja pelayanan belum maksimal, terutama pada aspek perilaku dan sikap aparatur pemerintah yang kurang memperhatikan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan tugasnya. Aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat masih banyak yang memandang isu tentang etika birokrasi, yaitu masalah moralitas sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik.

Semakin tinggi perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan keterampilan menuntut profesionalitas dari aparat pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Aparatur pemerintah desa merupakan alat pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sebagai abdi masyarakat aparatur pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat. Dengan, fungsi gandanya tersebut diharapkan aparatur pemerintah desa mampu mewakili masyarakat yang dipimpinnya. Pemerintah Desa di bawah pimpinan Kepala Desa memiliki tugas yaitu:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara efisien dan akuntabel.
2. Melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati.

Dengan demikian Pemerintah Desa menjalankan fungsi administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, dan pembinaan lembaga masyarakat. Namun demikian yang terjadi di tingkat pemerintahan terendah yaitu desa atau kelurahan justru banyak terjadi kejadian-kejadian yang menyangkut rendahnya pelayanan pemerintahan kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas.

Hakekat penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada digunakan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat. Dalam kerangka ini untuk menentukan pelayanan, maka pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah desa yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-belit.

Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah Aparat pemerintah desa kurang merasa terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja. Ada kecenderungan aparat pemerintah desa mempertahankan status quo, sehingga menimbulkan persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan pemerintah desa (birokrasi) berarti berhadapan dengan proses yang berbelit-belit

disamping itu prosedur yang sulit ditumpangi oleh kepentingan pribadi dan dijadikan komoditas yang diperdagangkan untuk kepentingan pribadi atau kelompok. Gaya manajemen yang telah berorientasi kepada tugas (*Task Oriented*) juga membawa pengaruh tidak terpacunya pegawai kepada hasil dan kualitas pelayanan umum.

Kurangnya pengetahuan warga masyarakat tentang peran dan fungsi pemerintah desa, ketidaktahuan tentang program pemerintah desa, dan ketidaktahuan tentang kebutuhan mereka berkaitan dengan pemerintah telah menjadikan warga masyarakat tidak memiliki cukup kontrol terhadap tugas-tugas yang dijalankan oleh pemerintah desa. pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dipandang kurang aspiratif, kurang responsif, kurang akuntabel, dan pandangan negatif lainnya yang berujung pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada aparatur pemerintah desa. Sementara, masyarakat tidak mungkin menolak keharusan berhubungan dengan pemerintah desa sebagai organisasi pemerintahan di tingkat paling bawah. Kritikan masyarakat pada umumnya bermuara pada penilaian bahwa aparatur Pemerintah Desa tidak mampu menjalankan tugas dengan baik. Sikap kritis masyarakat ini semakin kuat seiring dengan munculnya kecurigaan, kecemburuan sosial, konflik horisontal, dan protes masyarakat.

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan

umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan Pemerintah Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa sendiri menurut pandangan penulis mengalami peningkatan sejak peralihan dari kepala desa yang lama kepada kepala desa yang baru. Perbaikan demi perbaikan, pembangunan demi pembangunan mulai nampak terjadi di desa Duhiadaa. Terkhusus untuk kantor desa sendiri, sebagai pusat pelayanan desa sudah semakin meningkat baik dari fasilitas maupun sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Perubahan dan perbaikan dalam pelayanan tersebut tidak terlepas dari strategi-strategi yang diterapkan dalam memperbaharui proses pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat dengan meminimalisir kesan birokrasi yang berbelit-belit. Terkait dengan hal tersebut, penulis termotivasi untuk

mengetahui lebih jauh tentang perubahan pelayanan yang di lakukan oleh pemerintah desa duhiadaa dengan mengangkat judul penelitian yaitu **“Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahannya yaitu Bagaimana Strategi Peningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato?.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Strategi Peningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat pada penelitian ini adalah :

- 1) Manfaat teoritis penelitian ini yaitu dapat memberikan wacana tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan masyarakat.
- 2) Manfaat praktis penelitian ini yaitu memberikan konstribusi pemikiran kepada pemerintah desa mengenai peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Strategi

2.1.1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti “Seni dan Jenderal”. Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai. (Syafi’i Antonio, 2001:153).

Menurut Tjiptono (2000:17) Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. Strategi menunjukkan arahan umum yang hendak ditempuh oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Strategi ini merupakan rencana besar dan rencana penting. Setiap organisasi untuk mencapai tujuannya. Strategi ini merupakan rencana besar dan rencana penting. Setiap organisasi yang dikelola secara baik memiliki strategi, walaupun tidak dinyatakan secara eksplisit.

Berikut ada beberapa pendapat menurut para ahli mengenai strategi yaitu menurut Rangkuti,(2009 : 3), strategi adalah alat untuk mencapai tujuan. Tujuan utamanya adalah agar perusahaan dapat melihat secara objektif kondisi-kondisi internal dan eksternal sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal. Dalam hal ini dapat di bedakan secara jelas fungsi manajemen, konsumen, distributor, dan pesaing. Jadi , perencanaan strategi penting untuk memperoleh keunggulan bersaing dan memiliki produk yang sesuai dengan keinginan konsumen dengan dukungan yang optimal dari sumber daya yang ada.

Strategi adalah rencana yang menyeluruh dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Bagi perusahaan, strategi diperlukan tidak hanya untuk memperoleh proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan pemimpin yang busa dalam merumuskan strategi yang digunakan. Strategi perusahaan sangat tergantung dari tujuan perusahaan, keadaan dan lingkungan yang ada. Strategi adalah keseluruhan upaya, dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah pengembangan rencana marketing yang terinci. (Panji Anoroga, 2009:339).

Menurut Andrew (2005), strategi adalah pola keputusan yang menentukan dan mengungkapkan sadaran, maksud atau tujuan dan menghasilkan suatu kebijakan serta merencanakan untuk pencapaian tujuan serta memperinci apa yang ingin dicapai. Strategi merupakan suatu proses yang dalam banyak hal tidak dapat

dipisahkan dari struktur, tingkah laku dan kebudayaan dimana ditempat terjadinya proses tersebut. Namun demikian, dari proses tersebut kita dapat memisahkan dua aspek penting yang saling berhubungan erat dalam kehidupan nyata, tetapi dapat dipisah untuk tujuan analisis. Yang pertama adalah perumusan (formulasi) dan yang kedua adalah pelaksanaan (implementasi).

Menurut Andrew (2005:19) strategi adalah pola keputusan untuk menentukan dan mengungkapkan sasaran, maksud atau tujuan yang menghasilkan suatu kebijakan dan merencanakan sesuatu untuk pencapaian tujuan-tujuan yang mau dicapai serta membuat rincian apa yang diinginkan. Strategi tidak dapat dipisahkan dari struktur, tingkah laku dan kebudayaan di tempat terjadinya proses tersebut. Namun demikian, proses yang ada memiliki dua aspek penting yang saling berhubungan satu sama lain. Aspek tersebut diperlukan untuk tujuan analisis. Aspek yang dimaksud adalah perumusan (formulation), dan pelaksanaan (implementation)

Tahapan demi terwujudnya suatu strategi adalah sebagai berikut:

a) Tahap perumusan.

Tahap pertama diartikan sebagai keseluruhan keputusan-keputusan kondisional yang menetapkan tindakan-tindakan yang harus dijalankan guna menghadapi setiap keadaan yang mungkin terjadi di masa depan.

b) Tahap pemutusan.

Tahap ini mencakup pengambilan keputusan terkait dengan semua potensi yang dimiliki.

c) Tahap pelaksanaan

Tahapan ini mencakup pelaksanaan strategi yang ada dengan menggunakan semua kemampuan yang dimiliki untuk pencapaian tujuan.

- d) Tahap penilaian. Pada tahapan ini dilakukan penelitian atas apa yang sudah dilakukan pada tahap-tahap selanjutnya

2.1.2. Jenis-Jenis Strategi

Menurut M Mursyid (2014:26) Terdapat lima jenis strategi, yaitu:

- a. Strategi penetrasi pasar

Penetrasi pasar atau penerobosan pasar merupakan usaha perusahaan meningkatkan jumlah nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas pada pasar saat ini melalui promosi dan distribusi secara aktif. Strategi ini cocok untuk pasar yang sedang tumbuh dengan lamban.

- b. Strategi pengembangan produk

Strategi pengembangan produk merupakan usaha meningkatkan jumlah konsumen dengan cara mengembangkan atau memperkenalkan produk-produk baru perusahaan. Inovasi dan kreativitas dalam penciptaan produk menjadi salah satu kunci utama dalam strategi ini. Perusahaan selalu berusaha melakukan pembaharuan atau pengenalan produk baru kepada konsumen. Perusahaan tiada henti terus melakukan eksplorasi terhadap kebutuhan pasar dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan pasar tersebut.

- c. Strategi pengembangan pasar

Strategi pengembangan pasar merupakan salah satu untuk membawa produk kearah pasar baru dengan membuka atau mendirikan atau anak-anak cabang baru yang dianggap cukup strategis atau menjalin kerjasama dengan pihak lain

dalam rangka untuk menyerap konsumen baru. Manajemen menggunakan strategi ini bila mana pasar sudah padat dan peningkatan bagian pasar sudah sangat besar atau pesaing kuat.

d. Strategi intergrasi

Strategi integrasi merupakan strategi pilihan akhir yang biasanya ditempuh oleh para perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas sangat parah. Biasanya yang akan dilakukan adalah strategi diversifikasi horizontal, yaitu penggabungan perusahaan-perusahaan.

e. Strategi diversifikasi

Strategi diversifikasi baik konsentrasi maupun diversifikasi konglomerat. Diversifikasi yang dimaksud disini adalah perusahaan memfokuskan pada suatu segmen pasar tertentu dengan menawarkan berbagai varian produk perusahaan dimiliki. Sementara diversifikasi konglomerat adalah perusahaan memfokuskan dirinya dalam memberikan berbagai varian produk perusahaan kepada kelompok konglomerat (korporat).

2.2. Konsep Pelayanan Publik

2.2.1. Definisi Pelayanan

Definisi Pelayanan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2) bahwa “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Lebih lanjut dikatakan Gronross (1990:27) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2) bahwa:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Kumorotomo (1996) dalam Dwiyanto dkk (2008:52) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang bersifat dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai ? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercakupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi.

4. Daya Tanggap.

Organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu organisasi secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Disamping itu, Salim dan Woodward (1992) dalam Dwiyanto dkk (2008:52-53) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektifitas dan persamaan pelayanan. Dalam konteks ini, *aspek ekonomi* diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. *Efisiensi kinerja* pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik (*proporsional*) antara *input* pelayanan dengan *output* pelayanan. Demikian pula, *aspek efektivitas* kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan. *Prinsip keadilan* dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Sementara itu, Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Dwiyanto dkk (2008:33) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, seperti seragam dan aksesoris serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Lebih lanjut dijelaskan pula dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175) dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithmal, Parasuraman dan Berry (1990) adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*
- e. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*

Beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja pelayanan adalah upaya untuk mengetahui kinerja organisasi baik pemerintah

maupun swasta dalam menyelenggarakan pelayanan publik karena apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik maka organisasi tersebut dianggap baik pula. Oleh karena itu kinerja organisasi dan kinerja pelayanan sesuatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama (Ratminto dan Atik Septi Winarsih: 2005:173).

Berbagai perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik diatas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Secara garis besar, berbagai parameter yang dipergunakan untuk melihat kinerja pelayanan publik dari perspektif pemberi layanan, dan pendekatan kedua melihat kinerja pelayanan publik dari perspektif pengguna jasa. (Dwiyanto:2006:53). Oleh karena itu dalam mengukur kinerja birokrasi pelayanan publik dapat dititikberatkan kepada orientasi *providers* (penyedia layanan) dan orientasi kepada *customers* (pengguna jasa). Dalam hal ini untuk mengetahui gambaran kinerja aparatur dalam hal pelayanan publik dapat dilihat dari aspek individual, organisasi dan bagaimana respon serta dukungan dari pengguna jasa itu sendiri yaitu masyarakat.

Didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah dinyatakan dengan jelas bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 5 ayat 1). Ruang lingkup pelayanan publik yang dimaksudkan disini adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ayat 7 disebutkan pula bahwa pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 meliputi :

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan kita diterapkan berdasarkan perjanjian dengan pemberi pelayanan.

Lebih lanjut dikemukakan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara. Organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat negara, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik menurut peraturan Perundang-undangan adalah terciptanya pelayanan publik yang memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam peraturan antara lain kesederhanaan, kenyamanan dan lain-lain, diharapkan aparatur pemerintah memiliki etos kerja, semangat kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui kinerja individu dalam organisasi pelayanan publik akan dilihat melalui 4 (empat) indikator yaitu Efektivitas, Efisiensi, Daya Tanggap dan Keadilan seperti yang dinyatakan Kumorotomo. Fokus penelitian ini adalah membahas atau menganalisis bagaimana kinerja aparatur pemerintah pada Kantor Duhiadaa dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat kita lihat dari cara kerja prestasi kerja aparatur pemerintah Kantor Camat dalam penyelenggaraan pelayanan publik misalnya bagaimana sikap dan tindakan aktivitas dalam keseharian penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi dengan menggunakan 4 (empat) indikator sebagaimana yang dikemukakan oleh Kumorotomo yaitu efektivitas, efisiensi, keadilan dan daya tanggap.

2.2.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik yang disajikan oleh Nurmandi (2010: 32-33). Dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik, yaitu : “ruang lingkup pelayanan publik mempunyai berbagai dimensi, seperti : (1). Dimensi politik. Dimensi ekonomi, dimensi sosial, dimensi organisasi dan komunikasi, Dimensi politik menyangkut hubungan antar warga Negara dan politisi dan policy maker dalam pelayanan publik politisi dalam pemilihan umum menjanjikan kepada warga Negara untuk meningkatkan fasilitas pendidikan atau bebas biaya pendidikan

merupakan salah satu contoh kontrak politik antara kedua belah pihak. Sementara itu, dimensi ekonomi mencakup pembiayaan pelayanan publik; apakah akan dibiayai oleh Negara ataukah oleh pihak swasta, dimensi sosial pilihan-pilihan secara sengaja dalam kebijakan untuk mengalokasikan dan memproduksi pelayanan publik kepada kelompok sosial tertentu, misalnya kelompok masyarakat miskin. Dimensi organisasi dan komunikasi yang menyangkut kinerja organisasi pelayanan publik; standar kinerja, aparat pelaksana, komunikasi antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan dan lain sebagainya.

Apabila ditarik sebuah kesimpulan, maka ruang lingkup pelayanan publik diatas, meliputi :

- a. Dimensi politik menyangkut hubungan warga negara, politisi, serta policy maker.
- b. Dimensi ekonomi mencakup pembiayaan pelayanan publik.
- c. Dimensi sosial membahas kebijakan untuk melayani publik.
- d. Dimensi organisasi dan komunikasi menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, standar kinerja, aparat pelaksana, komunikasi antara penerima.

2.2.3. Sasaran Pelayanan Publik

Sasaran layanan publik adalah kepuasan. Hal ini bukanlah sesuatu yang sederhana, disebabkan untuk menciptakan sebuah kepuasan sendiri merupakan proses yang rumit, karena kepuasan seringkali bersifat subjektif sehingga tidak dapat diukur dengan pasti. Kepuasan sebagai sasaran utama sebuah pelayanan mempunyai dua komponen, yaitu komponen layanan dan produk (Moenir,

2000;197). Berikut ini merupakan penjelasan mengenai komponen layanan dan produk, yaitu :

1) Layanan

Agar layanan dapat memuaskan, maka pemberi layanan harus memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu :

- a) Tingkah laku yang sopan merupakan bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain, dengan sopan santun orang mersa dihormati dan dihargai sebagaimana layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah mnjadi kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
- b) Cara menyampaikan hendaknya memperhatikan pada prinsip yang berlaku dengan tujuan menghindari penyampaian yang menyimpang.
- c) Waktu penyampaian seperti pada surat-surat atau dokumen sebagai produk dan pengolahan masalah, merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan.
- d) Keramahtamahan dapat ditandai melalui; cara pembicaraan wajar, tidak dibuat-buat; cukup jelas. Tidak menimbulkan keraguan. Disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa sopan dan benar.

2) Produk

Barang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya transaksi jual beli antara seseorang dengan pihak penjual atau perantara. Jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan/atau perasaan (gerak, suara, keindahan,

kenyamanan, rupa) selain ada juga yang berbentuk fisik yang dituju (penampilan, warna dan lainnya). Surat-surat berharga pada umumnya sebagai hasil kegiatan atau pekerjaan administrasi perkantoran.

2.2.4. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.2.5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP),

akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

2.3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1. Definisi Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :performance (kinerja), reability (keandalan), easeof use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika), dan sebagainya. bahwa kualitas diartikan sebagai

segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus sehingga dikenal istilah $Q = MATCH$ (Meets Agreed Terms and Changes). Menurut the American Society of Quality Control (Purnama N, 2006:9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk aaulayanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dittentukan atau yang bersifat laten.

Kualitas berarti mutu. Pengertian kualitas dapat berbeda-beda tergantung pada siapa yang menggunakan dari suatu pandangan setiap orang. Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. (Eka Suhartini, 2012:15).

Menurut Kotler dalam Eka Suhartini, (2012:16) kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan menurut Goetsch and Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Gasperz dalam Sampara Lukman (2000 hal 9- 11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok : 1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan aktraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk. 2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, 2007:132) adalah :

- 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan,
- 2) kecocokan pemakaian,
- 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan,
- 4) bebas dari kerusakan,
- 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
- 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal,
- 7) sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang kelompok organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir (Harbani, 2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebagai usaha atau strategi yang menghasilkan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

2.3.2. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, parasaan dan perilaku. Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktuwaktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imabaln atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Responsiveness, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap

pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

2.4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut akan memiliki pengaruh yang cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1996:88- 96), yaitu :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa

Setiap instansi berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelangganya. Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan instansi adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan/jasa bagi pasar sasaran.

2. Mengelola harapan pelanggan

Setiap instansi hendaknya tidak berusahalebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar janji yang ditawarkan pada pelanggan tidak menjadi harapan kosong bagi para pelanggan. Janji yang ditawarkan menjadi peluang untuk memenuhi harapan pelanggan.

3. Mengelola bukti (evidence) kualitas pelayanan tentang barang/jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan lama dan sesudah pelayanan atau jasa diberikan oleh instansi, karena pelayanan/jasa merupakan kinerja instansi dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang layanan.

4. Mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan/jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu pelayanan/jasa merupakan salah satu upaya menyampaikan kualitas pelayanan atau jasa. Pelanggan yang telah terdidik nantinya akan mampu mengambil keputusan cara lebih baik.

5. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari: Filosofi; Keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan. Agar dapat tercipta budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Selain itu ada pula delapan program pokok yang saling terkait untuk membentuk budaya kualitas, yaitu; pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar kerja, pengembangan karir, survei opini, perlakuan yang adil, dan profit sharing atau pembagian laba.

6. Menciptakan Automating Quality

Adanya otomatisasi dapat manusia yang variabilitas kualitas pelayanan/jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, instansi perlu melakukan penelitian untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan

bagian yang memerlukan otomatisasi. Perlu dihindari adanya otomatisasi yang mencakup keseluruhan layanan/jasa.

7. Menindaklanjuti Pelayanan/jasa

Menindaklanjuti pelayanan/jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek pelayanan/jasa yang perlu ditingkatkan. Instansi perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan/jasa yang diberikan.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa

Suatu sistem yang secara sistematis mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas pelayanan/jasa dalam pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, meliputi data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai instansi dan pelanggan.

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Konsep yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik cukup banyak. Salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2001:71). Menurut Osborne dan Plastrik, peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu :

1) Strategi pengembangan struktur

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya.

2) Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.

3) Strategi pengembangan infrastruktur

Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

4) Strategi pengembangan budaya atau kultur

Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

5) Strategi pengembangan kewirausahaan

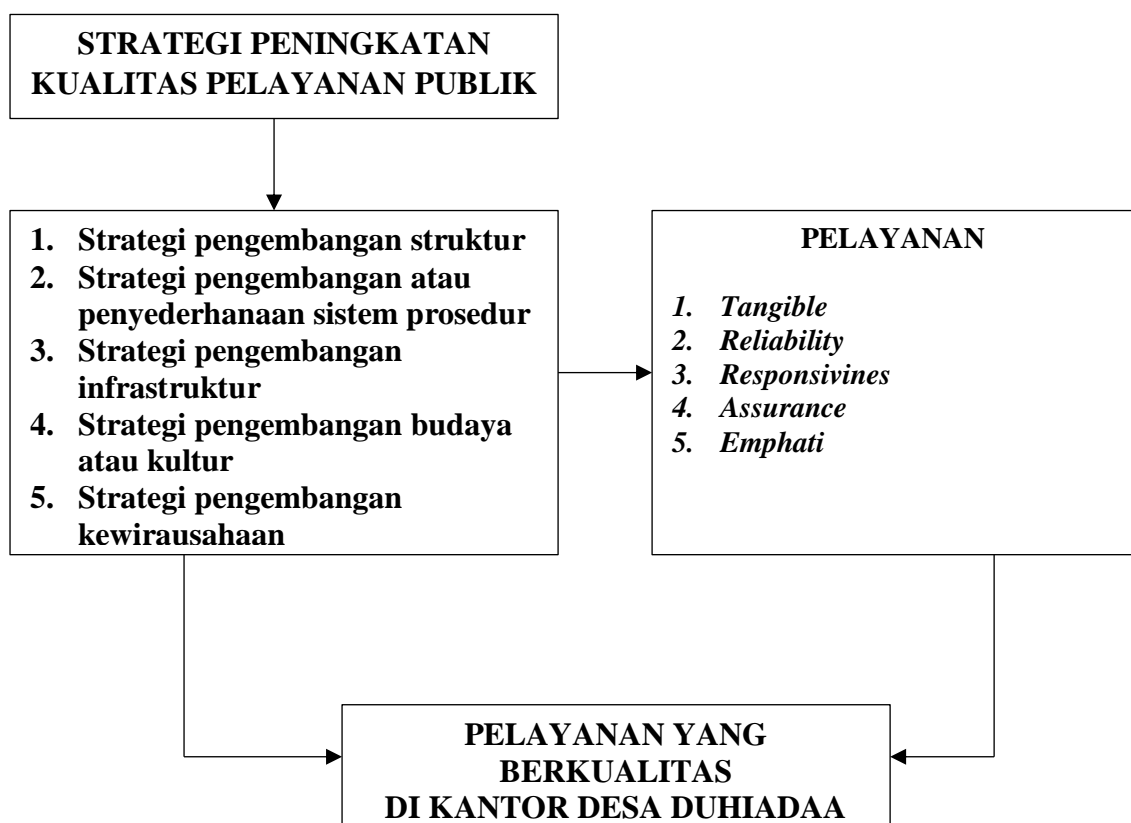
Berdasarkan dua strategi yang telah dijelaskan diatas, hanya satu strategi yang dipilih oleh peneliti, yaitu strategi yang digunakan oleh Osborne dan Plastrik (2001). Hal ini dikarenakan strategi tersebut lebih baku, operasional, bersifat umum, mudah dipahami, serta lebih utama mampu diterapkan pada Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa yang diteliti oleh peneliti. Pemilihan salah satu

strategi tersebut juga dilatarbelakangi dari segi permasalahan yang ada dan sebagai cara untuk menanggulangnya.

2.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian permasalahan pada bab sebelumnya serta uraian kajian pustaka dalam penelitian ini, maka peneliti akan menggambarkan skema kerangka pikir sebagai alur pikir dalam memperjelas indikator yang menjadi fokus penelitian berikut ini :

Gambar
Bagan Kerangka Pikir



Sumber : Osborne dan Plastrik (2001:71)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.Objek dan Waktu Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab terdahulu maka yang menjadi objek penelitian adalah Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini direncanakan \pm 3 (dua) bulan bertempat di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato.

3.2.Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan kata-kata atau kalimat dan gambar dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

3.3. Operasional Variabel Penelitian

Defenisi operasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan operasionalisasi dari sudut penelitian. Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Strategi pengembangan struktur

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai,norma,aturan hukum, kode

etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya.

2. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.

3. Strategi pengembangan infrastruktur

Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

4. Strategi pengembangan budaya atau kultur

Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

5. Strategi pengembangan kewirausahaan

Meliputi menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

3.4. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2007:49) bahwa secara singkat populasi dapat di artikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kualitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dikemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah aparat desa duhiadaa yang berjumlah 15 orang dan ditambah

dengan masyarakat desa duhiadaa selaku pengguna layanan di kantor desa duhiadaa yang di tentukan oleh peneliti sebanyak 25 orang.

Sedangkan Sampel Menurut Sugiono (2007:49) adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Adapun populasi aparat desa di bawah dari 100 maka seluruhnya di jadikan sampel dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Sedangkan populasi masyarakat pengguna layanan peneliti menggunakan metode penarikan sampel Accidental atau metode pengambilan sampel secara sengaja dan kebetulan, dimana siapapun yang kebetulan bertemu dengan peneliti di kantor desa dijadikan sampel ditentukan berjumlah 25 orang. Sehingga total sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang.

3.5. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden tempat penelitian dengan sumber datanya adalah kuesioner.
2. Data Sekunder, yaitu data yang sudah dipublikasikan oleh pihak lain, dan sumber datanya adalah berupa dokumen-dokumen dan laporan tertulis yang ada kaitannya dengan objek penelitian, dan lain-lain.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara, antara lain :

1. Observasi adalah melihat secara langsung serta mencari informasi yang ada kaitannya dengan penelitian

2. Wawancara adalah, dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara langsung dari responden melalui proses komunikasi dua arah.
3. Kuesioner adalah memberikan daftar pertanyaan kepada setiap responden sebagai alat pengumpul data.

3.7. Teknik Analisis Data

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif dengan dukungan data kuantitatif yang berupa angka-angka dengan menggunakan table frekuensi dari variabel-variabel yang merupakan indicator penelitian. Beberapa jawaban yang relevan akan diberikan nilai dengan bobot tertinggi 5 dan terendah 1. Dan jumlah skor setiap pertanyaan yang diajukan dibagi jumlah responden untuk mendapatkan nilai rata-rata (\bar{x}). Rata-rata skor yang merupakan hasil tersebut digolongkan menjadi :

1. Sangat baik = 5
2. Baik = 4
3. Cukup = 3
4. kurang baik = 2
5. Tidak baik = 1

Penentuan batas interval berdasarkan alternative jawaban tersebut menurut Nazir, (1988 :445) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Besarnya interval kelas.

R = Jarak pengukuran (skor tertinggi – skor terendah).

K = Jumlah kelas.

$$I = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Sehingga penentuan kategori yang didapat adalah:

- 1) Skor antara 4,2 sampai dengan 5,00 kategori sangat tinggi ;
- 2) Skor antara 3,3 sampai dengan 4,1 kategori tinggi;
- 3) Skor antara 2,4 sampai dengan 3,2 kategori sedang;
- 4) Skor antara 1,5 sampai dengan 2,3 kategori rendah
- 5) Skor antara 1,3 sampai dengan 2,1 kategori sangat rendah

Adapun perhitungan total nilai adalah sebagai berikut : $T = b \times f$

Keterangan :

t = Total nilai.

b = Bobot nilai

f = Frekuensi jawaban yang diberikan responden.

Selanjutnya untuk mengetahui skor dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$s = \frac{t}{n}$$

Keterangan :

S = Skor

T = Jumlah total nilai

N = Jumlah responden

Analisa kualitatif digunakan untuk menggambarkan Analisis Strategi

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan

Duhiadaa Kabupaten Pohuwato. Sedangkan data kuantitatif yaitu dengan menggunakan table frekuensi untuk melihat tingkat presentase Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, yang akan di paparkan dalam bilangan presentase dengan rumus sebagai berikut

$$P = \frac{f \times 100\%}{N}$$

P = Persentase Jawaban.

f = Frekuensi Jawaban.

N = Jumlah Responden

Untuk mendukung data tafsiran kuantitatif, maka akan diperjelas lagi dengan analisa dari hasil wawancara. Metode ini digunakan untuk menguatkan penjabaran data sehingga akan terlihat secara jelas hubungan skor penilaian dengan penjelasan langsung dari orang-orang yang mengetahui secara factual apa yang terjadi dilapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa

Tertulis dan terdengar cerita daerah pedesaan yang subur, tumbuhan yang menghijau di atas tanah yang subur dan ditumbuhi pohon-pohon dan semak belukar yang masih lebat, hiduplah sekelompok masyarakat yang rukun dan damai. Meskipun penduduk-penduduk dalam kehidupan primitive, desa duhiadaa orang menyebutnya. 179km kearah selatan dari kota Gorontalo.

Desa duhiadaa, lama kelamaan menjadi ramai dengan adanya pendatang yang ingin menetap dan tinggal di des aitu. Tak kalah lagi desa duhiadaa sudah terkenal dikalangan penduduk atau desa sekitar bahkan terdengar sampai keluar kota kabupaten. Konon cerita di desa ini dihuni angsa raja yang mencari letak batas desa. Dari hari kehari cerita ini tersebar keseluruh manca desa, banyak orang penasaran atas cerita ini, sehingga tidak sedikit orang ini membuktikannya dengan disertai para punggawa (prajurit).

Waktu mrnyaksikan sudah tiba, setelah habis maghrib menjelang tengah malam rombongan sudah tak sabra lagi terjun ke sawah, apa yang mereka lihat? Mereka melihat sendiri beberapa anak kecil di ubun-ubun kepalanya keluar api bagai obor yang sedang mencari makanan. Para punggawa tidak percaya dengan pemandangan ini, mereka terancam dan takut atas kejadian yang dilihatnya, akhirnya dilepaskan tembakan mengarah ke makhluk itu, anehnya bukan malah hilang atau mati tetapi sebaliknya, makhluk (Janggitan/Lelembut Sawah) itu beruah

menjadi banyak sehingga memenuhi satu petak sawah. Tidak percaya setelah kejadian yang dilihatnya setelah tembakan yang pertama, punggawa tidak terima lagi sehingga dilepaskannya tembakan yang kedua punggawa terperanjat, janggita yang memenuhi satu petak sawah bertambah menjadi banyak dan jumlahnya sudah tak terhitung. Akhirnya di hamparan sawah yang gelap berubah menjadi terang oleh cahaya janggitan itu.

Setelah kejadian itu desa duhiadaa makin termasyur namun bukan di duhiadaanya tapi kata duhi dudula (duri yang besar-besar). Kepopuleran duhi dudula menenggelamkan nama desa tetangga sehingga oleh para pejabat pada saat itu desa duhi diganti dengan nama desa duhiadaa.

Tetapi yang muncul setiap tahun setelah era perubahan terjadi, yaitu perubahan menghapus mitos duhi dudula menjadi duhiadaa yang menyebabkan daerah tsb menjadi terang benderang karena duri yang besar-besar tersebut. Tapi kenyataan itu sekarang sudah berubah, justru warga duhiadaa yang dimotori oleh para perangkat desa, tokoh masyarakat dan pemuda, Bersatu untuk mengubah duhiadaa menjadi ikon baru yang terang benderang di era modern. Dengan demikian, terang benderanglah duhiadaa di era modern.

4.1.2. Visi dan Misi Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa

Adapun visi dan misi desa duhiadaa kecamatan duhiadaa kabupaten pohuwato di jabarkan sebagai berikut :

1. Visi Desa Duhiadaa

Visi adalah harapan atau mimpi yang harus dicapai sebagai tolak ukur dalam pencapaian tujuan dalam sebuah organisasi. Yang menjadi visi desa duhiadaa

adalah “terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang baik dan bersih guna mewujudkan desa duhiadaa yang adil, makmur, sejahtera, dan bermartabat”.

2. Misi Desa Duhiadaa

Untuk mewujudkan visi pembangunan tersebut maka misi pembangunan desa duhiadaa adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pemerintahan desa yang bersih , demokratis, dan terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta bentuk-bentuk penyelewengan lainnya.
2. Mengembangkan perekonomian masyarakat melalui pemanfaatan potensi desa.
3. Meningkatkan mutu kesejahteraan masyarakat untuk mencapai taraf kehidupan yang lebih baik dan berpendidikan.
4. Memberdayakan kelembagaan masyarakat sebagai subjek dan mitra pembangunan desa.

4.1.3. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Duhiadaa

Struktur organisasi pemerintah desa yang ada di setiap pedesaan merupakan lembaga perpanjangan dari pemerintah pusat yang memiliki peran atau strategi untuk mengatur masyarakat yang ada di pedesaan demi mewujudkan pembangunan pemerintah.

Adapun struktur organisasi pemerintah desa duhiadaa terdiri dari :

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1. Kepala desa | Hasan Due |
| 2. Sekertaris Desa | |
| 3. Kaur umum | Ferawati Datau, S.Kom |
| 4. Kaur Perencanaan | Helmi Yonu |
| 5. Kaur keuangan | Misrawati Kiayi |

6. Kepala Seksi Pemerintahan	Oyis Kiayi, A.Md
7. Kepala Seksi Kesejahteraan	Fransiska, S.IP
8. Kepala seksi pelayanan	Yunita Ismail SP
9. Kepala dusun tutuoto	Gusti Ibrahim, S.IP
10. Kepala Dusun Pontolo	Frans Suleman
11. Kepala Dusun Siponu	Alfian Bumulo
12. Kepala Dusun Mutiara	Dariyanto Lukum

4.1.4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Desa Duhiadaa

Tugas dan fungsi pemerintahan desa sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah, sebagai berikut :

- Kepala Desa

1. Tugas kepala desa sebagai berikut :

- Menetapkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM Desa)
- Menetapkan Rencana Kerja Pemerintahan Desa (RKP Desa)
- Mensosialisasikan RKP Desa, APB Desa dan rencana kerja Kepada masyarakat

2. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Desa mempunyai Wewenang :

- Memimpin Penyeienggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- Mengajukan rancangan Peraturan Desa.
- Menetapkan Peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD

- Menyusun dan mengajukan rancangan Peraturan Desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD
 - Membina kehidupan masyarakat desa
 - Membina perekonomian desa
 - Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
 - Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjukan kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan
3. Dalam melaksanakan tugas dan wewenang sebagaimana dimaksud, Kepala Desa mempunyai Kewajiban :
- Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - Meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
 - Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat;
 - Melaksanakan kehidupan demokrasi;
 - Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - Menjalani hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa;

- Menantikan dan menegakan seluruh peraturan perundang-undangan;
- Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik
- Melaksanakan dan mempertanggung jawabkan pengelolaan keuangan desa;
- Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa;
- Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa
- Mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa;
- Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat;
- Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa; serta
- Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup

- Sekretaris Desa

Sekretaris Desa mempunyai tugas mengkoordinir dan menjalankan administrasi pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan keuangan desa serta memberikan administrasi bagi pemerintah desa dan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 9, Sekretaris Desa mempunyai fungsi :

- Pelaksana urusan surat-menyurat, kearsipan dan laporan
 - Pelaksana urusan administrasi keuangan;
 - Pelaksana administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
- serta

- Pelaksana tugas dan fungsi kepala desa apabila kepala desa berhalangan.
- Bendahara Desa
 - Bendahara Desa adalah unsur staf sekretariat desa yang membidangi urusan administrasi keuangan untuk menatausahakan keuangan desa. Bendahara desa merupakan bagian dari PTPKD. PTPKD atau pelaksana Teknis pengelolaan keuangan Desa merupakan unsur perangkat desa yang membantu Kepala Desa untuk melaksanakan pengelolaan keuangan desa. Bendahara di jabat oleh staf pada urusan keuangan.
 - Bendahara Desa mempunyai tugas menerima, menyimpan, menyetorkan/membayar, menatausahakan, dan mempertanggung jawabkan penerimaan pendapatan desa dan pengeluaran pendapatan desa dalam rangka pelaksanaan APBDesa.
 - Bendahara Desa wajib melakukan pencatatan setiap penerimaan dan pengeluaran serta melakukan tutup buku setiap akhir bulan secara tertib. Bendahara Desa wajib mempertanggungjawaban uang melalui laporan pertanggungjawaban. Laporan pertanggungjawaban disampaikan setiap bulan kepada Kepala Desa paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya.
- Kepala Urusan Pemerintahan

Tugas Kepala Urusan Pemerintahan, sebagai berikut :

 - Membantu kepala desa di bidang teknis dan administratif pelaksanaan pemerintahan desa.
 - Membantu sekretaris desa di bidang teknis dan administrasi pelaksanaan ketentraman dan ketertiban masyarakat;

- Mengajukan pertimbangan kepada Kepala Desa baik menyangkut rancangan peraturan Desa maupun hal-hal yang bertalian dengan pemerintahan desa;
- Mengajukan pertimbangan kepada kepala desa menyangkut urusan perselisihan masyarakat; dan
- Menyusun laporan penyelenggaraan pemerintahan desa setiap tahun
- Kepala Urusan Pembangunan

Tugas Kepala Urusan pembangunan sebagai berikut :

- Membantu Kepala Desa di bidang teknis dan administratif pelaksanaan pengelolaan pembangunan masyarakat desa
- Membantu membina perekonomian desa
- Mengajukan pertimbangan kepada kepala desa baik menyangkut rancangan peraturan desa maupun hal-hal yang bertalian dengan pembangunan desa;
- Penggalan dan pemanfaatan potensi desa.
- Kepala Urusan Umum

Tugas Kepala Urusan Umum, sebagai berikut :

- Membantu kepala desa di bidang teknis dan administratif pembinaan kehidupan masyarakat desa;
- Melaksanakan urusan surat menyurat serta pelayanan umum,
- Memelihara dan melestarikan aset-aset pemerintahan;
- Melaksanakan urusan keuangan dan pelaporan
- Membina dan melayani administrasi kependudukan; dan
- Membina dan melayani perizinan.

- Kepala Dusun

Kepala Dusun mempunyai tugas menjalankan kebijakan dan kegiatan kepala desa bidang pemerintahan, bidang ketentraman dan ketertiban, bidang pembangunan dan bidang kemasyarakatan di wilayah kerjanya. Kepala dusun mempunyai fungsi :

- Pelaksana kegiatan bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, bidang pembangunan dan bidang kemasyarakatan di wilayah kerjanya;
- Pelaksana peraturan desa di wilayah kerjanya; dan
- Pelaksana kebijakan kepala desa

4.2. Analisis Data Hasil Penelitian

4.2.1. Identitas Responden

Berdasarkan kuisisioner yang disebarkan kepada responden maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel-1 Jenis Kelamin

No	Responden	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Aparat Desa Duhiadaa	Pria	7	17.5
		Wanita	8	20.0
2	Masyarakat	Pria	19	47.5
		Wanita	6	15.0
Jumlah			40	100

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan responden yang berjumlah 40 orang, responden yang berasal dari aparat desa Desa Duhiadaa yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 7 orang (17.5%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 8 orang (20.0%). Sedangkan responden yang berasal dari tokoh masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 orang

(47.5%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 6 orang (15.0%). Jadi kesimpulannya kebanyakan responden ini adalah kaum laki-laki.

Tabel-2 : Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Perentase
1	21 – 25	12	30
2	26 – 30	14	35
3	31 – 35	8	20
4	36 – 40	2	5
5	41 – 45	-	-
6	45 – 50	-	-
Jumlah		40	100

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berumur dari 21-25, berjumlah 12 orang (30%), kelompok umur 26-30 berjumlah 14 orang (35%), kelompok umur 31-35 berjumlah 8 orang (20%), dan kelompok umur 36-40 berjumlah 2 orang (5%). Sedangkan kelompok umur antara 41-45 dan 45-50 tidak ada yang menjadi responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden dalam penelitian ini tergolong responden yang produktif dan memahami permasalahan Pelayanan.

Tabel-3 Pendidikan Responden

No	Umur	Frekuensi	Perentase
1	SD	-	-
2	SLTP	6	15
3	SLTA	24	60
4	Sarjana	10	25
Jumlah		40	100

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner 2022

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui jumlah responden yang berpendidikan terakhir Sarjana 10 orang (25%), responden yang berpendidikan

SLTA berjumlah 24 orang (60%), responden yang berpendidikan SLTP berjumlah 6 orang (15%). Sedangkan responden yang berpendidikan SD tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan terakhir kebanyakan tamat SLTA sebesar 60%. Ini sangat berpengaruh terhadap kepentingan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Kantor Desa Duhiadaa.

4.2.2. Interpretasi Hasil Penelitian

4.2.2.1. Distribusi Jawaban Responden Variabel Strategi

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh responden melalui penyebaran kuisioner mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa. Maka untuk mengetahui hal tersebut dapat diukur dari beberapa indikator pengelolaan yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya, yaitu dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan, dan mengajukan pertanyaan sebanyak 17 pertanyaan, setiap pertanyaan tersebut diberi jawaban alternatif yaitu a,b,c,d dan e.

Di bawah ini disajikan data jawaban responden terhadap keseluruhan pertanyaan tentang variabel strategi berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan.

Tabel-4 Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memahami Struktur Organisasi Serta Tufoksi Masing-Masing

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	11	27.5	55
Sering	4	22	55.0	88
Kadang-kadang	3	7	20.0	21
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	164
Skor Rata-Rata = $164/40 = 4.1$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 4, dapat diketahui mengenai pertanyaan “Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memahami struktur organisasi serta tufoksi masing-masing aparat bekaitan dengan tugas pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “selalu” dengan skor 55, sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “sering” dengan skor 88. Sedangkan responden yang memberikan jawaban “kadang-kadang” sebanyak 7 orang atau 20% dengan skor 21. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa memahami struktur organisasi serta tufoksi masing-masing aparat bekaitan dengan tugas pelayanan publik, dengan skor total 164 dan skor rata-rata **4.1** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-5
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memahami Aturan Hukum Dalam Melakukan Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot (i)	Frekuensi(f)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	24	60.0	120
Sering	4	12	30.0	48
Kadang-kadang	3	4	10.0	12
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	180
Skor Rata-Rata = $180/40 = 4.5$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 5 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memahami aturan hukum dalam melakukan pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 24 orang atau 60% menjawab “selalu” dengan skor 120, sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “sering” dengan skor 48. Sedangkan responden yang memberikan jawaban “kadang-kadang” sebanyak 4 orang atau 10% dengan skor 12. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa selalu memahami aturan hukum dalam melakukan pelayanan publik, dengan skor total 180 dan skor rata-rata **4.5** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

Tabel-6
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memahami Kode Etik Dalam Melakukan Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	7	17.5	35
Sering	4	12	30.0	48
Kadang-kadang	3	15	37.5	45
Jarang	2	6	15.0	12
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	140
Skor Rata-Rata = $140/40 = 3.5$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 6 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa memahami kode etik dalam melakukan pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 7 orang atau 17.5% menjawab “selalu” dengan skor 35, sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “sering” dengan skor 48, dan sebanyak 15 orang atau 37.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 45. Sedangkan responden yang memberikan jawaban “jarang” sebanyak 6 orang atau 15% dengan skor 12. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa sering memahami kode etik dalam melakukan pelayanan publik, dengan skor total 140 dan skor rata-rata **3.5** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-7
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memahami Budaya Kerja Dalam Melakukan Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	6	15.0	30
Sering	4	14	35.0	56

Kadang-kadang	3	16	40.0	48
Jarang	2	4	10.0	8
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	142
Skor Rata-Rata = $142/40 = 3.5$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 7 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa memahami budaya kerja dalam melakukan pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 6 orang atau 15% menjawab “selalu” dengan skor 30, sebanyak 14 orang atau 35% menjawab “sering” dengan skor 56, dan sebanyak 16 orang atau 40% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 48. Sedangkan responden yang memberikan jawaban “jarang” sebanyak 4 orang atau 10% dengan skor 8. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa kadang-kadang memahami budaya kerja dalam melakukan pelayanan publik, dengan skor total 142 dan skor rata-rata **3.5** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-8
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memahami Prosedur Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	4	10.0	20
Sering	4	28	70.0	112
Kadang-kadang	3	8	20.0	24
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	156
Skor Rata-Rata = $156/40 = 3.9$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 8 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa memahami prosedur pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 4 orang atau 10% menjawab “selalu”

dengan skor 20, sebanyak 28 orang atau 70% menjawab “sering” dengan skor 112, dan sebanyak 8 orang atau 20% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 24. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa sering memahami prosedur pelayanan publik, dengan skor total 156 dan skor rata-rata **3.9** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-9
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Tidak Memberikan Pelayanan Yang Berbelit-Belit

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	22	55.0	110
Sering	4	12	30.0	48
Kadang-kadang	3	6	15.0	18
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	176
Skor Rata-Rata = $176/40 = 4.4$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 9 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “selalu” dengan skor 110, sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “sering” dengan skor 48, dan sebanyak 6 orang atau 15% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 18. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa selalu tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit, dengan skor total 176 dan skor rata-rata **4.4** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

Tabel-10
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memberikan Kemudahan Dalam Pelayanan

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	13	32.5	65
Sering	4	22	55.0	88

Kadang-kadang	3	5	12.5	20
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	173
Skor Rata-Rata = $173/40 = 4.3$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 10 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa memberikan kemudahan dalam pelayanan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 13 orang atau 32.5% menjawab “selalu” dengan skor 65, sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “sering” dengan skor 88, dan sebanyak 5 orang atau 12.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 20. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa selalu memberikan kemudahan dalam pelayanan, dengan skor total 173 dan skor rata-rata **4.3** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

Tabel-11
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memberikan Pelayanan Yang Efektifi Dan Efisien

Tanggapan Responden	Bobot (i)	Frekuensi(f)	Persentase(%)	$i \times f$
Selalu	5	8	20.0	40
Sering	4	12	30.0	48
Kadang-kadang	3	20	50.0	60
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	148
Skor Rata-Rata = $148/40 = 3.7$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 11 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa memberikan pelayanan yang efektifi dan efisien”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 8 orang atau 20% menjawab “selalu” dengan skor 40, sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “sering” dengan skor 48, dan sebanyak 20 orang atau 50% menjawab “kadang-kadang” dengan skor

60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa sering memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, dengan skor total 148 dan skor rata-rata **3.7** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-12
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Menyiapkan Fasilitas Fisik Dalam Memberikan Pelayanan

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	12	30.0	60
Sering	4	11	27.5	44
Kadang-kadang	3	14	35.0	42
Jarang	2	3	7.5	6
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	152
Skor Rata-Rata = $152/40 = 3.8$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 12 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa menyiapkan fasilitas fisik dalam memberikan pelayanan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “Sangat Mencukupi” dengan skor 60, sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “mencukupi” dengan skor 44, sebanyak 14 orang atau 35% menjawab “kurang mencukupi” dan sebanyak 3 orang atau 7.5% menjawab “jarang mencukupi” dengan skor 6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa kadang-kadang menyiapkan fasilitas fisik dalam memberikan pelayanan, dengan skor total 152 dan skor rata-rata **3.8** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-13
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Selalu Melakukan Pengembangan Model Pelayanan Baru

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	4	10.0	20
Sering	4	14	35.0	56
Kadang-kadang	3	22	55.0	66
Jarang	2	0	0	0

Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	142
Skor Rata-Rata = $142/40 = 3.5$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 13 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa selalu melakukan pengembangan model pelayanan baru”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 4 orang atau 10% menjawab “selalu” dengan skor 20, sebanyak 14 orang atau 35% menjawab “sering” dengan skor 56, dan sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 66. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa kadang-kadang melakukan pengembangan model pelayanan baru, dengan skor total 142 dan skor rata-rata **3.7** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-14
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Selalu Memanfaatkan Teknologi Dan Informasi Dalam Memberikan Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	11	27.5	55
Sering	4	22	55.0	88
Kadang-kadang	3	7	17.5	21
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	164
Skor Rata-Rata = $164/40 = 4.1$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 14 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa selalu memanfaatkan teknologi dan informasi dalam memberikan pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “selalu” dengan skor 55, sebanyak 22 orang atau 55.0% menjawab “sering” dengan skor 88, dan sebanyak 7 orang atau 17.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 21. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa sering memanfaatkan teknologi dan informasi dalam memberikan pelayanan publik, dengan skor total 164 dan skor rata-rata **4.1** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-15
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Selalu Memberikan Penjelasan
Tata Cara Pelayanan Sebelum Memberikan Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot (i)	Frekuensi(f)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	12	30.0	60
Sering	4	19	47.5	76
Kadang-kadang	3	9	22.5	27
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	163
Skor Rata-Rata = 163/40 = 4.1				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 15 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa selalu memberikan penjelasan tata cara pelayanan sebelum memberikan pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 12 orang atau 30.0% menjawab “selalu” dengan skor 60, sebanyak 19 orang atau 47.5% menjawab “sering” dengan skor 76, dan sebanyak 9 orang atau 22.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 27. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa sering memberikan penjelasan tata cara pelayanan sebelum memberikan pelayanan publik, dengan skor total 163 dan skor rata-rata **4.1** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-16
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memiliki Sopan Santun Dalam
Memberikan Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot (i)	Frekuensi(f)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	14	35.0	70
Sering	4	18	45.0	72
Kadang-kadang	3	8	20.0	24
Jarang	2	0	0	0

Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	166
Skor Rata-Rata = $166/40 = 4.2$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 16 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa memiliki sopan santun dalam memberikan pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 14 orang atau 35.0% menjawab “selalu” dengan skor 70, sebanyak 18 orang atau 45.0% menjawab “sering” dengan skor 72, dan sebanyak 8 orang atau 20.0% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 24. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa selalu memiliki sopan santun dalam memberikan pelayanan publik, dengan skor total 166 dan skor rata-rata **4.2** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

Tabel-17
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memiliki Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot (i)	Frekuensi(f)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	15	37.5	75
Sering	4	19	47.5	76
Kadang-kadang	3	6	15.0	18
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	169
Skor Rata-Rata = $169/40 = 4.2$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 17 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa memiliki keramahan dalam memberikan pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 15 orang atau 37.5% menjawab “selalu” dengan skor 75, sebanyak 19 orang atau 47.5% menjawab “sering” dengan skor 76, dan sebanyak 6 orang atau 15.0% menjawab “kadang-

kadang” dengan skor 18. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa sering memiliki keramahan dalam memberikan pelayanan publik, dengan skor total 169 dan skor rata-rata **4.2** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

Tabel-18
Untuk Mendapatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Duhiadaa
Menetapkan Tarif Dan Biaya Pelayanan

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	10	25.0	50
Sering	4	15	37.5	60
Kadang-kadang	3	15	37.5	45
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	155
Skor Rata-Rata = $155/40 = 3.9$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 18 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah untuk mendapatkan pelayanan publik di kantor desa duhiadaa menetapkan tarif dan biaya pelayanan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 10 orang atau 25.0% menjawab “selalu” dengan skor 50, sebanyak 15 orang atau 37.5% menjawab “sering” dengan skor 60, dan sebanyak 15 orang atau 37.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 45. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan publik di kantor desa duhiadaa sering menetapkan tarif dan biaya pelayanan, dengan skor total 155 dan skor rata-rata **3.9** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-19
Tarif Atau Biaya Pelayanan Yang Di Tetapkan Memberatkan
Pengguna Layanan

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	4	10.0	20
Sering	4	6	15.0	24

Kadang-kadang	3	12	30.0	36
Jarang	2	18	45.0	36
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	116
Skor Rata-Rata = $116/40 = 2.9$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 19 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah tarif atau biaya pelayanan yang di tetapkan memberatkan pengguna layanan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 4 orang atau 10.0% menjawab “selalu” dengan skor 20, sebanyak 6 orang atau 15.0% menjawab “sering” dengan skor 24, dan sebanyak 12 orang atau 30.0% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 36. Sedangkan sebanyak 18 orang atau 45.0% menjawab “jarang” dengan skor 36. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tarif atau biaya pelayanan yang di tetapkan jarang memberatkan pengguna layanan, dengan skor total 116 dan skor rata-rata **2.9** termasuk kategori “Sedang”.

Tabel-20
Tarif Atau Biaya Pelayanan Merupakan Sumber Pendapatan
Pemerintah Desa Duhiadaa

Tanggapan Responden	Bobot (i)	Frekuensi(f)	Persentase(%)	$i \times f$
Selalu	5	12	30.0	60
Sering	4	18	45.0	72
Kadang-kadang	3	10	25.0	30
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	162
Skor Rata-Rata = $162/40 = 4.1$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 20 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah tarif atau biaya pelayanan merupakan sumber pendapatan pemerintah desa duhiadaa”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 12 orang atau 30.0% menjawab “selalu” dengan skor 60, sebanyak 18 orang atau 45.0% menjawab

“sering” dengan skor 72, dan sebanyak 10 orang atau 25.0% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tarif atau biaya pelayanan sering merupakan sumber pendapatan pemerintah desa duhiadaa, dengan skor total 162 dan skor rata-rata **4.1** termasuk kategori “**Tinggi**”.

4.2.2.2. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh responden melalui penyebaran kuisioner mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan. Maka untuk mengetahui hal ini dapat diukur dari beberapa indikator Kualitas Pelayanan yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya, yaitu dari segi *tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, dan mengajukan pertanyaan sebanyak 5 (lima) pertanyaan, setiap pertanyaan tersebut diberi jawaban alternatif yaitu a,b,c,d dan e., setiap pertanyaan tersebut diberi jawaban alternatif yaitu a,b,c,d dan e.

Di bawah ini disajikan data jawaban responden terhadap keseluruhan pertanyaan tentang Kualitas Pelayanan berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan.

Tabel-21
Pemerintah Desa Duhiadaa Menyiapkan Fasilitas Pelayanan Seperti Ruang Tunggu, Tempat Duduk Bagi Pengguna Layanan

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	22	55.0	110
Sering	4	12	30.0	48
Kadang-kadang	3	6	15.0	18
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	176
Skor Rata-Rata = $176/40 = 4.4$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 21 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “Apakah pemerintah desa duhiadaa menyiapkan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, tempat duduk bagi pengguna layanan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “selalu” dengan skor 110, sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “sering” dengan skor 48, dan sebanyak 6 orang atau 15% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 18. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa duhiadaa selalu menyiapkan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, tempat duduk bagi pengguna layanan, dengan skor total 176 dan skor rata-rata **4.4** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

Tabel-22
Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memiliki Kemampuan Dalam
Memberikan Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	9	22.5	45
Sering	4	16	40.0	64
Kadang-kadang	3	15	37.5	45
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	154
Skor Rata-Rata = $154/40 = 3.9$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 22 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “apakah aparat di kantor desa duhiadaa memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 9 orang atau 22.5% menjawab “selalu” dengan skor 45, sebanyak 16 orang atau 40% menjawab “sering” dengan skor 64, dan sebanyak 15 orang atau 37.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 45. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di

kantor desa duhiadaa sering memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan publik, dengan skor total 154 dan skor rata-rata **3.9** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-23 : Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Cepat Dan Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	4	10	20
Sering	4	11	27.5	44
Kadang-kadang	3	22	55	66
Jarang	2	3	7.5	6
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	136
Skor Rata-Rata = $136/40 = 3.4$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 23 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “Apakah aparat di kantor desa duhiadaa cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 4 orang atau 10% menjawab “selalu” dengan skor 20, sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “sering” dengan skor 44, sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 66, dan sebanyak 3 orang atau 7.5% menjawab “jarang” dengan skor 6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa kadang-kadang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan publik, dengan skor total 136 dan skor rata-rata **3.4** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-24 : Aparat Di Kantor Desa Duhiadaa Memberikan Jaminan

Tanggapan Responden	Bobot (<i>i</i>)	Frekuensi(<i>f</i>)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	11	27.5	55
Sering	4	22	55.0	88
Kadang-kadang	3	4	10.0	12
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	155
Skor Rata-Rata = $155/40 = 3.9$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 24 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memberikan jaminan dan kepastian terhadap pengguna layanan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “selalu” dengan skor 55, sebanyak 22 orang atau 55.0% menjawab “sering” dengan skor 88, sebanyak 4 orang atau 10.0% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 12. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Apakah aparat di kantor desa duhiadaa sering memberikan jaminan dan kepastian terhadap pengguna layanan, dengan skor total 155 dan skor rata-rata **3.9** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-25 : Aparat Di Kantor Desa Memiliki Emphati Atau Rasa Perhatian Kepada Setiap Pengguna Layanan

Tanggapan Responden	Bobot (i)	Frekuensi(f)	Persentase(%)	<i>i x f</i>
Selalu	5	21	52.5	105
Sering	4	11	27.5	44
Kadang-kadang	3	8	20.0	24
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		40	100,00	173
Skor Rata-Rata = $173/40 = 4.3$				

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2022

Dengan melihat tabel 25 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “Apakah aparat di kantor desa memiliki emphati atau rasa perhatian kepada setiap pengguna layanan yang datang meminta pelayanan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 21 orang atau 52.5% menjawab “selalu” dengan skor 105, sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “sering” dengan skor 44, dan sebanyak 8 orang atau 20.0% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 24. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa duhiadaa selalu memiliki emphati atau rasa perhatian kepada setiap pengguna layanan yang datang meminta

pelayanan, dengan skor total 173 dan skor rata-rata **4.3** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Pelayanan publik yang prima, efektif, serta berkualitas adalah hal yang sangat di butuhkan masyarakat saat ini. Banyak masyarakat sering mengeluhkan bahkan tidak mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, terutama pemerintah desa yang bertanggung jawab terhadap pelayanan dasar masyarakat, berbagai macam konsep dan pendekatan yang dilakukan pemerintah, antara lain seperti perubahan regulasi, perubahan paradigma, *good governance*, metode baru, serta perubahan pola pelayanan dan tata kelola organisasi agar mampu menciptakan pelayanan masyarakat yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun samun saat ini belum masih belum sempurna.

Hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di desa duhiadaa kecamatan duhiadaa kabupaten pohuwato dengan membatasi permasalahan pada Strategi yang dilakukan oleh pemerintah desa duhiadaa dalam peningkatan pelayanan publik. Adapun pembahasan tentang hasil penelitian tersebut yang di korelasikan dengan temuan dilapangan akan di uraikan dan di bahas berikut ini :

4.3.1. Pembahasan Hasil Penelitian tentang Variabel Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Duhiadaa

Dalam penelitian ini membatasi permasalahan pada ruang lingkup strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan 5 (lima) indikator

strategi yang bersumber dari Osborne dan Plastrik (2001:71) yaitu Strategi pengembangan struktur; Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur; Strategi pengembangan infrastruktur; Strategi pengembangan budaya atau kultur; dan Strategi pengembangan kewirausahaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, serta menjadikan Kuesioner sebagai instrument pengumpulan data pokok atau data primer dengan jumlah sampel/responden sebanyak 40 orang, kemudian jawaban responden dianalisis dengan mencari bobot skor dari alternative jawaban melalui tabel frekuensi dan persentasi jawaban dengan cara menggunakan rumus penentuan batas interval, untuk mencari total skor di bagi dengan jumlah sampel, sehingga didapatkan hasilnya berupa rata-rata nilai yang dapat menyimpulkan apakah indikator tersebut menunjukan kategori sangat tinggi/Sangat baik, Tinggi/Baik, Sedang/Kurang Baik, Rendah/Tidak Baik, dan Sangat Rendah/Buruk.

Berdasarkan hasil penelitian yang di korelasikan dengan temuan dilapangan menunjukan bahwa dari kelima strategi tersebut mendapatkan tanggapan sangat baik maupun tinggi dari responden sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan oleh pemerintah desa duhiadaa kecamatan duhiadaa dalam peningkatan pelayanan publik sudah sangat baik dan efektif, hal ini dibuktikan dimana aparatur desa memahami struktur organisasi dan tufoksi masing-masing, aparat desa memahami aturan hukum dan kode etik dalam melakukan pelayanan public serta memahami budaya kerja dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu aparat di kantor desa duhiadaa sudah memahami tata cara dan prosedur pelayanan publik sehingga jarang didapatkan pelayanan yang berbelit-belit, karena

aparat di kantor desa duhiadaa selalu memberikan kemudahan kepada masyarakat yang meminta pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang dapat dikatakan efektif dan efisien. Disamping itu kemudahan dan kelancaran pelaksanaan pelayanan publik di kantor desa duhiadaa karena didukung oleh fasilitas fisik sebagai penunjang utama pelayanan seperti keberadaan computer dan kelengkapan lain dalam pelayanan, dengan senantiasa pengembangan model pelayanan baru melalui pemanfaatan teknologi dan informasi.

Kemudian berkaitan dengan indikator strategi pengembangan budaya dan kultur, aparat di kantor desa duhiadaa selalu membudayakan bahwa sebelum melaksanakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, maka langkah utama yang dilakukan adalah aparat desa selalu membiasakan senantiasa memberikan penjelasan tentang tata cara pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui dan memahami tentang tata cara mendapatkan pelayanan. Dalam memberikan penjelasan tentang tata cara pelayanan tersebut, aparat desa duhiadaa menyampaikan secara sopan dan santun serta menunjukkan keramahan terutama kepada masyarakat penerima layanan yang lanjut usia atau awam sehingga tidak akan menyebabkan ketersinggungan. Kemudian indikator strategi yang terakhir adalah Strategi pengembangan kewirausahaan, dimana strategi yang dilakukan adalah berkaitan dengan sumber pendapatan asli desa lainnya yang tidak mengikat. Adapun pengurusan pelayanan administrasi di kantor desa duhiaada misalnya pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, surat pengantar, dan surat-surat keterangan lainnya, pemerintah desa tidak menetapkan atau menentukan tarif baku atau biaya pelayanan yang harus di

bayarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan, hal ini karena sudah menjadi kewajiban pemerintah desa untuk memberikan pelayanan gratis dan cuma-cuma kepada masyarakat, dimana pelayanan publik terutama administrasi kependudukan adalah merupakan hak individu masyarakat yang di jamin oleh undang-undang. Namun meskipun tidak ada penetapan dan penentuan tarif khusus mengenai biaya pelayanan administrasi, tetapi ada sebagian besar masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan dari aparat desa terkadang memberikan imbalan berupa uang kepada aparat desa, dengan alasan sebagai bentuk ucapan terima kasih karena sudah dilayani dengan baik. dari pengamatan peneliti pada saat melakukan penelitian, didapatkan bahwa selain pelayanan administrasi kependudukan yang tidak menggunakan tarif dan biaya pelayanan adalah berupa pelayanan surat keterangan usaha dari desa, surat pengantar IMB, Surat pengantar SPPHT, surat keterangan Akta Jual Beli, Surat Pengantar Izin Keramaian dan lain-lain, memiliki tarif dan biaya tersendiri namun dapat dijangkau dan tidak memberatkan pengguna layanan. Hal ini disebabkan karena biaya pelayanan tersebut merupakan sumber pendapatan lain pemerintah desa yang sifatnya tidak mengikat dan tetap mengacu pada standar pelayanan minimal desa (SPM).

4.3.2. Pembahasan Hasil Penelitian tentang Variabel Kualitas Pelayanan di

Kantor Desa Duhiadaa

Sedangkan untuk mengukur sejauhmana kualitas pelayanan di kantor desa duhiadaa, maka peneliti berfokus pada indikator kualitas yang bersumber dari, Fandy Tjiptono. (1996;72), yaitu *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty*.

Berdasarkan hasil penelitian yang di korelasikan dengan temuan dilapangan menunjukan bahwa dari kelima indikator kualitas pelayanan tersebut mendapatkan tanggapan baik maupun tinggi dari responden sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa duhiadaa kecamatan duhiadaa dapat dikategorikan baik dan berkualitas. Hasil tersebut dibuktikan dimana indikator *Tangible* yang berkaitan dengan fasilitas fisik maupun sarana dan prasarana di kantor desa sebagai pendukung dan penunjang kinerja pelayanan dapat dikatakan sudah memadai, seperti keberadaa seperangkat alat computer maupun laptop, ruang pelayanan yang memadai, ruang tunggu pelayanan, tersedianya lahan parkir bagi pengguna layanan untuk menjamin kemananan serta kenyamanan pengguna layanan pada saat menunggu proses pelayanan. Selain ketersediaan fasilitas fisik sebagai penunjang kinerja pelayanan, indikator kedua yakni *Reliability*, berkaitan dengan sumberdaya pelaksana pelayanan, didapatkan bahwa sebagian besar aparat desa di kantor desa duhiadaa memiliki sumberdaya yang produktif, karena rata-rata aparat desa duhiadaa saat ini memiliki kualifikasi pendidikan setara sarjana sehingga menjamin kemampuan dan keterampilan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan publik. Begitupula dilihat dari indikator *Responsivinnes*, aparat desa duhiadaa sangat memiliki daya tanggap, kecakapan dan kecepatan dalam melayani pengguna layanan, sehingga proses pelayanan dapat segera didapatkan oleh pengguna layanan. Salah satu contoh responsif atau ketanggapan aparat desa dalam melayani adalah dengan segera melakukan proses penyelesaian layanan yang dibutuhkan dengan tidak membuat pengguna layanan harus menunggu lama atau membutuhkan waktu tertentu,

melainkan apabila sudah memenuhi prosedur dan persyaratan maka segera dilayani. Selain itu daya tanggap aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga di dukung dengan adanya garansi maupun jaminan (*Assurance*) berupa kepastian kepada pengguna layanan bahwa penyelesaian pelayanan tidak membutuhkan waktu yang lama dengan memberikan jaminan kecepatan, kemudahan ketepatan dan ketelitian mengenai hasil pelayanan. Kemudian berkaitan dengan indikator *emphati* di tunjukan dengan adanya perhatian yang senantiasa dan selalu diberikan dan dilakukan oleh aparat desa kepada pengguna layanan, seperti pengguna yang belum memahami prosedur dan persyaratan layanan, maka akan di berikan penjelasan dan petunjuk dalam melakukan pelayanan, terutama masyarakat lanjut usia atau masyarakat awam maka akan di tuntun dan di damping selama proses penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang di korelasikan dengan temuan peneliti dilapangan serta direlevansikan dengan kajian teori sebagai landasan utama dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini, yakni berupa variabel Strategi dengan 5 (lima) indikator yang bersumber dari Osborne dan Plastrik (2001:71) serta variabel Kualitas pelayanan dengan 5 (lima) indikator yang bersumber dari Fandy Tjiptono. (1996;72). Hasilnya menunjukan bahwa Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato, sudah berjalan efektif dan sangat baik.

BAB V

P E N U T U P

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato, sudah efektif, dan sangat baik serta berkualitas.
2. Dari hasil penelitian di dapatkan bahwa Kelima indikator strategi kesimpulannya sudah sangat baik dan efektif karena relevan dengan tugas pokok dan fungsi aparat desa dalam menyelesaikan kinerja pelayanan yang di buktikan dengan tanggapan responden dari semua pernyataan rata-rata menunjukan kategori sangat tinggi.
3. Dari hasil penelitian juga di dapatkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat yang bekerja di kantor desa duhiadaa dapat dapat dikatakan berkualitas, karena dari kelima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan semuanya dipenuhi oleh pemerintah desa duhiadaa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh aparat desa duhiadaa sudah berkualitas dan baik.

5.2.Saran-Saran

Adapun hal yang dapat di sarankan dari hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi pemerintah desa Duhiadaa adalah sebagai berikut :

1. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik dikantor desa duhiadaa, sangat didukung juga oleh kualitas pemimpin dalam hal ini kepala desa, sehingga diperlukan strategi dan inovasi kepala desa untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini masyarakat.
2. Perlu adanya motivasi dan apresiasi dan penghargaan khusus dari pemerintah daerah kepada pemerintah desa dan aparat desa yang mampu menciptakan dan melaksanakan pelayanan yang berkualitas, sehingga hal tersebut akan terus memacu semangat aparat desa untuk senantiasa kreatif dan inovatif dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai aparat desa.
3. Berusaha untuk selalu melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terutama berkaitan dengan Pelayanan, Pembangunan dan Pemberdayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, Kenneth R. 2005. *Konsep Strategi Perusahaan*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- David Osborne dan Peter Plastrik, 2001. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.
- David Osborne, Ted Gaebler, 1996. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)* Teruna Gravika. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus dkk. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Cetakan Ke-3, Jogjakarta : Gadjah Mada University Press.
- Eka Suhartini, *Kualiatas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen* (Makassar: Alauddin Press University, 2012)
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Cet. Ke-II Yogyakarta: Andi, 2000
- Gomes Mejia, Luis R, Balkin David dan Cordy Robert. (2001). *Human Resources, Management*. Prentice Hall, New Jersey.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Cetakan I. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- M. Mursyid. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014
- Muhammad, Farouk dan Djaali. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Restu Agung.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.

Nasution, M.N.2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.

Nawawi, Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Pandji Anoraga. *Manajemen Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Cetakan Ke-1. Jogjakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sedarmayanti.2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

Sampara, Lukman.1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press

Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Cet. 1 Jakarta: GemaInsani, 2001

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

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

Undang- Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.

Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendahayagunaan Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara (i) Responden Di

Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya, mahasiswi Program Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

”STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA DUHIADAA KECAMATAN DUHIADAA KABUPATEN POHUWATO”

Berkaitan dengan penelitian tersebut, dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi kuesioner ini dengan menjawab secara leluasa, sesuai dengan yang dirasakan, dilakukan dan dialami, bukan berdasarkan apa yang seharusnya atau yang ideal. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya akan menjaga kerahasiaan data yang responden berikan. Hal ini semata-mata untuk kepentingan penelitian ilmiah, dimana hanya ringkasan dan hasil analisis yang akan dipublikasikan.

Atas partisipasi dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara(i) saya ucapkan terimakasih.

Gorontalo, 5 Agustus 2021

Hormat Peneliti,

ABDUL FIRLI DJAFAR

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

1. Petunjuk Umum

Sebelum menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini, penulis mohon agar Bapak/Ibu/Sdr(i) membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian kuesioner dengan teliti. Harap mengisi dan menjawab pertanyaan dengan keyakinan yang tinggi tanpa keraguan sesuai dengan kejadian yang ada.

2. Identitas Responden

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk melengkapi daftar isian yang tertera dibawah ini:

1. Nama :
2. Tempat/Tgl.Lahir :
3. Pekerjaan :
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan
5. Jenjang Pendidikan :

3. Petunjuk Pengisian

- Mohon dibaca setiap pernyataan dengan teliti.
- Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang ada selama Bapak/Ibu bekerja, kemudian berikan ceklis (✓) untuk salah satu jawaban, disertai dengan alasan yang tepat.
- Dalam mengisi kuesioner ini mohon dijawab semua pertanyaan yang ada, karena penulis membutuhkan jawaban untuk kepentingan penelitian.

DAFTAR PERTANYAAN VARIABEL STRATEGI

A. Indikator Strategi Pengembangan Struktur

1. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memahami struktur organisasi serta tufoksi masing-masing aparat bekaitan dengan tugas pelayanan publik?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
2. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memahami aturan hukum dalam melakukan pelayanan publik?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
3. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memahami kode etik dalam melakukan pelayanan publik?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah
4. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memahami budaya kerja dalam melakukan pelayanan publik?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah

B. Indikator Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur

5. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memahami prosedur pelayanan publik?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah
6. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah

7. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memberikan kemudahan dalam pelayanan?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah
8. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memberikan pelayanan yang efektif dan efisien?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah

C. Indikator Strategi pengembangan infrastruktur

9. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa menyiapkan fasilitas fisik dalam memberikan pelayanan?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
10. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa selalu melakukan pengembangan model pelayanan baru?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah
11. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa selalu memanfaatkan teknologi dan informasi dalam memberikan pelayanan publik?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah

D. Indikator Strategi pengembangan budaya atau kultur

12. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa selalu memberikan penjelasan tata cara pelayanan sebelum memberikan pelayanan publik?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
13. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memiliki sopan santun dalam memberikan pelayanan publik?

- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
14. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memiliki keramahan dalam memberikan pelayanan publik?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah

E. Indikator Strategi pengembangan kewirausahaan

15. Apakah untuk mendapatkan pelayanan publik di kantor desa duhiadaa menetapkan tarif dan biaya pelayanan?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
16. Apakah tarif atau biaya pelayanan yang di tetapkan memberatkan pengguna layanan?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
17. Apakah tarif atau biaya pelayanan merupakan sumber pendapatan pemerintah desa duhiadaa?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah

DAFTAR PERTANYAAN VARIABEL PELAYANAN

1. Apakah pemerintah desa duhiadaa menyiapkan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, tempat duduk bagi pengguna layanan ?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
2. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan publik?
- a. Selalu
 - b. Sering

- c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah
3. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan publik?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
4. Apakah aparat di kantor desa duhiadaa memberikan jaminan dan kepastian terhadap pengguna layanan?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
5. Apakah aparat di kantor desa memiliki emphati atau rasa perhatian kepada setiap pengguna layanan yang datang meminta pelayanan?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah

TERIMA KASIH







PEMERINTAH KABUPATEN POHUWATO
KECAMATAN DUHIADAA
DESA DUHIADAA

fl. Sawah Besar Desa Duhiadaa Kec. Duhiadaa Kab. Pohuwato

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 140/SK/D-DHD/1023/ IX /2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NAWIR MAKUTA
Jabatan : Kepala Desa Duhiadaa
Alamat : Desa Duhiadaa Kec. Duhiadaa Kab. Pohuwato

Dengan ini Menerangkan Keterangan yang benar kepada :

Nama : ABDUL FIRLI DJAFAR
Tempat/ Tgl Lahir : Marisa , 23 - 10 - 1999
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Peguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo
Alamat : Desa Duhiadaa Kec.Duhiadaa Kab. Pohuwato

Bahwa yang bersangkutan tersebut diatas benar – benar Melakukan Penelitian Di
Desa Duhiadaa kec Duhiadaa Kab Pohuwato Dengan Judul : *Analisis Strategi Peningkatan
Kualitas Pelayanan Di kantor Desa Duhiadaa Kec Duhiadaa Kab Pohuwato.*

Demikian Surat keterangan ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Duhiadaa, 09 September 2021
KECAMATAN DUHIADAA

MAKUTA

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 139/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN : 0924076701
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : ABDUL FIRLI DJAFAR
NIM : S2118112
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Duhiadaa Kecamatan Duhiadaa Kabupaten Pohuwato

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **21%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,

Gorontalo, 06 Juni 2022
Tim Verifikasi,

Dr. Arman, S.Sos., M.Si
S.IP., M.AP

NIDN. 0913078602

Darmawaty Abd. Razak,

NIDN. 0924076701

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME

Skripsi_S2118112_Abdul Firli Djafar_Analisis Strategi Peningkatan pelayanan di Kantor Desa Duhiadaa

AUTHOR

S2118112 ABDUL FIRLI DJAFAR

WORD COUNT

13599 Words

CHARACTER COUNT

87611 Characters

PAGE COUNT

77 Pages

FILE SIZE

167.8KB

SUBMISSION DATE

Jun 10, 2022 8:22 PM GMT+8

REPORT DATE

Jun 10, 2022 8:26 PM GMT+8

● **21% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 21% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS

Nama : Abdul Firli Djafar
Nim : S2118112
Tempat/tanggal lahir : Duhiadaa,23-10-1999
Angkatan : 2018-2019
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program studi : S1
Status : Mahasiswa
Jenis kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Desa Duhiadaa Kec.Marisa Kab.Pohuwato



B. DATA KELUARGA

Bapak : Weli Djafar
Ibu : Yusna Saliko
Adik Laki-laki : Rizki Farel Djafar

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Pendidikan formal

- SDN Duhiadaa tahun 2012
- SMP Negeri 1 Duhiadaa 2015
- MA Al-Khairat 2018
- Strata Satu (S-1) 2022