



PERAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT

(Penelitian Survey pada Desa Pasirmuncang Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka, Jawa Barat)

¹Widia, ²Kania Agustina

¹Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Administrasi Universitas Majalengka

²Dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi Universitas Majalengka

e-mail korespondensi : -

Disubmit Januari 2021 , Diterima Maret 2021 , Diterbitkan April 2021

Submitted January 2021 , **Accepted** March 2021 , **Published** April 2021

Penulis koresponden

Abstract

This study aims to analyze descriptively about the performance of the apparatus, the quality of public services and community satisfaction. This study uses descriptive analysis with the average value which is the main guide in this study. This research method uses survey research methods which are carried out on research samples from the results of calculations through the slovin formula and the sampling system is carried out in regional clusters which are divided into Rukun Tetangga. The number of samples determined in this study was 305 people who were proportionally divided into 18 Rukun Tetangga. The results of the study found that the performance of the apparatus, the quality of public services and the satisfaction of the community in the research area had good results, however, there were still some obstacles faced, especially in the mastery of information technology by village government officials in providing electronic-based services to the community.

Keywords: Performance; Public Service Quality; Society Satisfaction.

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk menganalisis secara deskriptif mengenai kinerja aparatur, kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan nilai rata-rata yang menjadi pedoman utama dalam penelitian ini. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian survey yang dilakukan kepada sampel penelitian dari hasil perhitungan melalui rumus slovin dan sistem pengambilan sampel dilakukan secara kluster wilayah yang dibagi ke dalam Rukun Tetangga. Jumlah sampel yang ditetapkan pada penelitian ini sebanyak 305 orang yang terbagi secara proporsional ke dalam 18 Rukun Tetangga. Hasil penelitian menemukan bahwa kinerja aparatur, kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di wilayah penelitian memiliki hasil yang baik, namun demikian masih ada beberapa kendala yang dihadapi terutama dalam penguasaan teknologi informasi oleh para aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan berbasis elektronik kepada masyarakat.

Kata kunci: Kinerja; Kualitas Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat.

Jurnal **DIALOGIKA**
diterbitkan oleh
Program Pascasarjana
Administrasi Publik
Universitas Majalengka

PENDAHULUAN

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menerangkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan, kepentingan

masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk dapat mengemban amanat Undang-undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka

pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, professional, dan mampu berbuat local serta bersaing secara global.

Pengelolaan pemerintahan desa di antaranya adalah terkait dengan melakukan pembinaan, pembangunan masyarakat, dan pembinaan perekonomian desa yang harus dapat dijalankan oleh aparatur desa karena masyarakat desa telah berkembang dengan berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparatur pemerintah yang profesional. Seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat. Aparatur yang berada ditengah-tengah masyarakat tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat terpenuhi. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintahan.

Di sisi lain para perangkat desa sering kali dikonstruksikan sebagai pamong desa yang diharapkan dapat menjadi pengayom masyarakat. Namun masih ada pengelolaan pemerintah desa dalam konteks ini yang masih lemah dalam akuntabilitas dan transparansi pemerintah desa. Sering dengan perubahan kelembagaan di desa maka mau tidak mau mendorong sumber daya manusia (aparatur) desa untuk bekerja sesuai dengan target yang hendak dicapai. Untuk itu aparatur desa harus dapat bekerja secara maksimal.

Sumber daya manusia tidak lagi dipandang sebagai salah satu faktor produksi sebagaimana pendapat manajemen kuno, yang memperlakukan manusia seperti halnya mesin. Tetapi sekarang ini aparatur desa betul-betul sebagai Human Capital yang sangat berperan sesuai dengan pandangan manajemen modern. Perbedaan pandangan itu membawa indikasi pada perlakuan atas sumber daya manusia. Dalam pandangan yang pertama sumber daya manusia dikelola sejajar dengan manajemen produksi. Keuangan dan pemasaran yang tentunya tidak sesuai dengan harkat martabat manusia. Karena manusia bukan sekedar sumber melainkan pelaksanaan yang

menjalankan lembaga atau motor pengarah organisasi.

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. Aparatur pemerintah desa kurang merasa terpenggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja.

Pemerintah 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 justru banyak terjadi kejadian-kejadian yang menyangkut rendahnya pelayanan pemerintahan kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas.

Idealnya, aparatur Pemerintah Desa memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Kenyataannya, aparatur Pemerintah Desa belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik. Disamping karena kualitas aparturnya, juga karena tidak semua warga masyarakat mengetahui kebutuhan dirinya sehingga masyarakat begitu saja percaya kepada aparatur desa.

Kegiatan penyelenggaraan pemerintah desa di Pasirmuncang Kecamatan Panyingkiran Kabupaten Majalengka dilaksanakan oleh aparatur desa yang terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Penyelenggaraan pemerintah desa akan tersusun dan semakin terarah lebih baik bahkan lebih maju apabila kinerja segenap aparatur desa dalam memberikan pelayanan tidak lambat, tidak berbelit-belit dan tidak formalitas, sehingga masyarakat merasa kepentingannya dapat terlayani dengan baik dan bersih dari unsur-unsur Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKKN).

Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Pasirmuncang haruslah mengacu pada aturan pemerintah yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, aparatur desa terutama Kepala Desa diharapkan benar benar menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana yang telah ditetapkan. Berbagai persoalan di atas sedikitbanyak telah mempengaruhi masyarakat untuk menuntut pemerintah agar menciptakan pemerintahan yang baik (*good government*) agar aparatur pemerintah desa dapat menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey, yaitu penelitian yang digunakan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2008:7).

Tujuan penelitian survei adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, serta karakter-karakter yang khas dari kasus ataupun suatu status dari individu yang kemudian dari sifat-sifat khas tersebut akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan survei. Sebagaimana dikemukakan oleh Nazir (2005) metode deskriptif analitis adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem, maupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Variabel kinerja aparatur mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009) yang terdiri dari kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, sementara kualitas pelayanan publik mengacu pada teori Tjiptono (2013) yang terdiri dari daya tanggap, kehandalan, jaminan, perhatian

dan kemampuan fisik, sedangkan kepuasan masyarakat mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep-25/M.PAN/2/22004 yang terdiri dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan, tanggungjawab, kemampuan dan kecepatan pelayanan.

Jenis data penelitian berkaitan dengan sumber data dan pemilihan metode yang digunakan penulis untuk memperoleh data penelitian. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian untuk variabel kinerja aparatur, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah data semi kuantitatif (skala ordinal) yang merupakan data primer, sementara data sekunder diperoleh dari data pemerintahan desa yang bersangkutan.

Dari rumus Slovin, maka jumlah sampel minimal yang diambil adalah sebanyak 305 orang. Dalam menentukan wilayah mana yang akan dijadikan sampel, metode yang digunakan adalah teknik penarikan sampel berdasarkan kluster wilayah. Adapun kluster wilayah yang diambil disesuaikan dengan jumlah RT sebanyak 18 RT yang ada di Desa Pasirmuncang dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

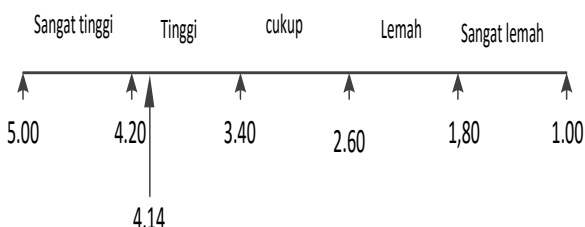
Hasil analisis variabel kinerja aparatur desa diuraikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Deskripsi Variabel Kinerja Aparatur

No	Pertanyaan	Rata-Rata	Hasil
1	Pencapaian standar kualitas para pegawai aparatur desa	4.30	Tinggi
2	Ketelitian para aparatur desa dalam bekerja	4.20	Tinggi
3	Waktu yang dijanjikan dengan hasil pekerjaan	4.10	Tinggi
4	Semangat para pegawai aparatur untuk menghasilkan pekerjaan yang lebih baik	4.42	Tinggi
5	Kesungguhan para pegawai aparatur desa dalam bekerja	4.19	Tinggi
6	Sikap para pegawai aparatur desa dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat	4.32	Tinggi
7	Kesediaan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya	3.97	Tinggi
8	Sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	3.63	Tinggi
SKOR		4270	
RATA-RATA		4.14	
KATEGORI		Tinggi	

Sumber : data penelitian diolah, 2021

Berdasarkan Tabel di atas, maka garis kontinum yang didasarkan pada nilai rata-rata untuk variabel kinerja aparatur dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa sebagian besar penilaian responden terhadap kinerja aparatur desa menunjukkan hasil yang memuaskan, hal ini dapat diidentifikasi dari nilai rata-rata variabel kinerja aparatur sebesar 4.14 yang termasuk pada kategori tinggi. Dari hasil analisis tersebut terdapat 3 indikator yang dinilai oleh responden paling tinggi bila dibandingkan dengan indikator lainnya di antaranya adalah ketepatan waktu para pegawai aparatur desa, kedekatan pegawai dengan masyarakat dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ketiga indikator tersebut menunjukkan bahwa aparatur desa telah menunjukkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun demikian masih ada dua indikator yang perlu ditingkatkan

perannya di antaranya adalah mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

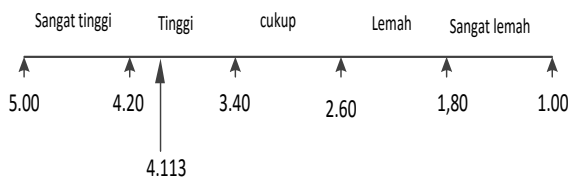
Para responden memberikan pernyataannya bahwa mengenai ketepatan waktu seringkali ditemukan keterlambatan dalam berbagai urusan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga hal ini juga menjadikan responden kurang puas terhadap ketepatan waktu yang dijanjikan oleh para aparatur desa, meskipun pada akhirnya jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diselesaikan dengan baik, namun perlu kiranya dilakukan pendisiplinan para aparatur pegawai terutama dalam penyelesaian pelayanan secara tepat waktu agar kepuasan responden dapat meningkat. Hasil analisis variabel kualitas pelayanan diuraikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	Rata-Rata	Hasil
1	Respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga	4.01	Tinggi
2	Respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan warga	4.22	Tinggi
3	Kehandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan	4.30	Tinggi
4	Kehandalan petugas dalam melancarkan prosedur dan teknis pelayanan	4.38	Tinggi
5	Kemampuan petugas administrasi dan teknis dalam memberikan pelayanan	4.48	Tinggi
6	Sikap sosial petugas dalam memberikan pelayanan	3.92	Tinggi
7	Perhatian petugas pemberi layanan	3.96	Tinggi
8	Kepedulian dan keramahan petugas pelayanan	3.85	Tinggi
9	Ruang tunggu dan loket pelayanan	4.00	Tinggi
10	Penampilan petugas pelayanan	4.01	Tinggi
RATA-RATA		4.113	
KATEGORI		Tinggi	

Sumber : data penelitian diolah, 2021

Berdasarkan Tabel di atas, maka garis kontinum yang didasarkan pada nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Hasil analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Pasirmuncang menunjukkan hasil yang memuaskan masyarakat berdasarkan penilaian responden. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 4,113 yang termasuk pada kategori tinggi. Dari hasil analisis deskripsi terhadap variabel kualitas pelayanan didapat bahwa 3 indikator di antaranya tentang kemampuan petugas, kehandalan petugas dan keterbukaan system informasi pelayanan yang dinilai sudah memuaskan masyarakat. Nilai rata-rata kemampuan petugas yang didasarkan dari penilaian responden sebesar 4,48 dan nilai ini termasuk pada kategori tinggi, indicator selanjutnya adalah kehandalan petugas dalam mematuhi prosedur dan teknis pelayanan yang didasarkan dari penilaian responden sebesar 4,38 dan indicator terakhir adalah kehandalan dalam pemberian informasi dengan nilai rata-rata sebesar 4,30 yang seluruhnya indicator tersebut termasuk pada kategori tinggi.

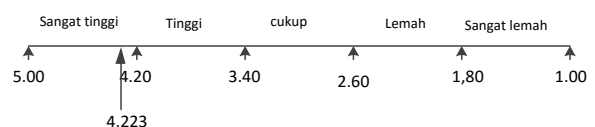
Hasil temuan lainnya terhadap variabel kualitas pelayanan ditemukan bahwa terdapat indicator lainnya yang dinilai belum maksimal di antaranya terhadap keakraban petugas dengan masyarakat, perhatian petugas dalam memberikan pelayanan dan kepedulian petugas yang merupakan penilaian terendah bila dibandingkan dengan indicator lainnya. Oleh karena itu, perhatian terhadap ketiga indicator tersebut perlu ditingkatkan mengingat fungsi pemerintahan desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil analisis variabel kepuasan masyarakat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	Rata-Rata	Jumlah
1	Kemudahan prosedur pelayanan	4.41	Tinggi
2	Kejelasan prosedur pelayanan	4.16	Tinggi
3	Kesederhanaan prosedur	4.26	Tinggi
4	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	4.26	Tinggi
5	Kemudahan mengurus persyaratan	4.13	Tinggi
6	Kejelasan mengenai persyaratan	4.05	Tinggi
7	Kepastian petugas yang melayani	4.12	Tinggi
8	Kemudahan petugas yang melayani	4.34	Tinggi
9	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	4.31	Tinggi
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	4.36	Tinggi
11	Tanggungjawab petugas pelayanan	4.47	Tinggi
12	Kepastian tanggungjawab dari petugas	3.76	Tinggi
13	Kemampuan intelektual petugas	3.95	Tinggi
14	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan administrasi petugas	4.14	Tinggi
15	Ketepatan proses pelayanan	4.41	Tinggi
16	Keterbukaan waktu proses penyelesaian	4.51	Tinggi
RATA-RATA		4.22	
KATEGORI		Tinggi	

Sumber : data penelitian diolah, 2021

Berdasarkan Tabel di atas, maka garis kontinum yang didasarkan pada nilai rata-rata untuk variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Hasil analisis terhadap kepuasan masyarakat didapat nilai rata-rata sebesar 4,223 dan nilai ini termasuk pada kategori tinggi. Hasil penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa sebagian besar masyarakat telah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa pasirmuncang terutama dalam aspek keterbukaan dan tanggungjawab dalam penyelesaian pekerjaan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Kedua indicator tersebut merupakan nilai rata-rata tertinggi bila dibandingkan dengan indicator lainnya pada variabel kepuasan masyarakat.

Namun demikian, ada dua indikator yang perlu ditingkatkan perannya yakni kesiapan para aparatur pemerintah desa dan kompetensinya yang dinilai belum maksimal, karena memiliki nilai rata-rata terendah bila dibandingkan dengan indikator lainnya pada variabel kepuasan masyarakat.

Kinerja aparatur yang dikaji dari dimensi kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggungjawab didapat sebagian besar berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,14. Temuan ini mengindikasikan bahwa para aparatur pemerintah desa sudah menunjukkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah baik. Dilihat dari hasil analisis dari pendapat masyarakat mengenai persepsinya terhadap kinerja aparatur dinilai tinggi, terutama yang berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan. Namun demikian, masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan perannya terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang tepat waktu masih dinilai belum optimal, sehingga masih ditemukan adanya keterlambatan-keterlambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan yang didasarkan dari persepsi responden (masyarakat) didapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Pasirmuncang baik secara langsung maupun tidak langsung dinilai baik oleh masyarakat, hal ini ditandai dengan nilai rata-rata sebesar 4,113 termasuk pada kategori tinggi. Tingginya kualitas pelayanan hal ini didominasi oleh keahlian para aparatur desa dalam memberikan pelayanan secara administrasi kepada masyarakat, selain itu tingginya kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku dalam organisasi pemerintah desa tersebut. Namun demikian, para responden mengeluhkan bahwa keterlambatan dalam proses pemberian pelayanan masih menjadi kendala karena masih banyak ditemui dan hal ini menjadi keluhan prioritas masyarakat dalam segala pengurusan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu hal yang menjadi prioritas dalam peningkatan pelayanan yang berkualitas adalah mengenai kedisiplinan para aparatur pemerintahan agar

lebih memahami mengenai pentingnya pelayanan tepat waktu yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis terhadap kepuasan masyarakat melalui persepsi masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintahan desa dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat didapat hasil yang baik. Hal ini dilihat dari nilai rata-rata variabel kepuasan masyarakat sebesar 4,22 yang termasuk pada kategori baik menuju sangat baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa kinerja pemerintahan desa dalam aspek pelayanan sudah menunjukkan kinerja yang baik, namun demikian dalam meningkatkan performance pemerintahan desa maka ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan perannya dalam mencapai kepuasan masyarakat yang lebih baik. Ada beberapa faktor yang perlu ditingkatkan di antaranya kompetensi para aparatur perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kemampuan intelektual para aparatur pemerintah desa dalam menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam penguasaan system informasi yang berbasis online.

KESIMPULAN

Hasil penelitian deskripsi terhadap kinerja aparatur desa berada pada kategori tinggi menuju sangat tinggi. Namun demikian terdapat aspek yang perlu ditingkatkan di antaranya mengenai aspek kedisiplinan pegawai terhadap ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan. Hasil penelitian deskripsi terhadap kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi menuju sangat tinggi. Namun demikian masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan di antaranya mengenai tata tertib dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian deskripsi terhadap kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi menuju sangat tinggi. Namun demikian masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan di antaranya kepastian dalam proses pelayanan. Diharapkan kepada Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas sebagai pelayanan publik agar tetap menjaga profesionalitas serta menjalankan aturan yang telah ditetapkan dalam meningkatkan

pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Hendaknya penyelenggaraan tertib administrasi di desa Pasirmuncang kedepannya lebih baik dan sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang administrasi pemerintahan desa, sehingga mampu menciptakan desa yang tertib administrasi.

Upaya Pemerintah Desa untuk menyesuaikan jumlah pekerjaan yang dihasilkan para aparatur sesuai dengan target yang ditetapkan oleh pemerintah desa ialah dengan cara memberikan insentif yang baik guna mendorong peningkatan kuantitas kerja para aparatur itu sendiri. Dengan adanya pemberian insentif yang baik, para aparatur dapat terdorong lebih semangat berusaha menyesuaikan jumlah pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan target yang ditetapkan organisasi, sehingga akan berdampak positif pula terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Upaya pemerintah desa untuk mendorong para aparatur mencapai target organisasi ialah meningkatkan tingkat disiplin kerja para aparatur pegawai menjadi lebih baik. Dengan terbinanya disiplin setiap para aparatur yang baik akan menumbuhkan kesadaran aparatur akan tugas dan tanggungjawab yang harus dilaksanakan oleh aparatur tersebut sesuai standar dan peraturan yang berlaku. sehingga hasil akhir diharapkan kinerja aparatur lebih berkontribusi lagi terhadap peningkatan kualitas pelayanan public. Dengan adanya beberapa kendala dalam melayani masyarakat, diharapkan Pemerintah Desa dapat menghadapinya dan mencari jalan keluar agar bisa menjawab tantangan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barsky, JD 1995. *World – Class Customer Satisfaction* , Richard D. Irwin, Inc.
- Budi Winarno, 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Press.
- Dessler, Gary, 2000, *Human Resource Management 8 th*, New Jersey, Prentice Hall, Inc.
- Duff, Angus, Xin Guo dan Mario Hair. 2008. *Service quality measurement in the Chinese corporate banking market*. *International Journal of Bank Marketing* Vol. 26 No. 5, 2008 pp. 305-327 q Emerald Group Publishing Limited 0265-2323 DOI 10.1108/02652320810894389.
- Gasperz, Vincent, 2002, *Manajemen Kualitas dalam Praktek Bisnis Global*, PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Geyskens, I., Steenkamp, J.-B. E. M., and Kumar, N. 1999. *A MetaAnalysis of Satisfaction in Marketing Channel Relationships*, *Journal of marketing Research* 36 1999, pp 223-238.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kirom, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Reka Cipta : Bandung.
- Mangkuprawira, Sjafri. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor:Ghalia Indonesia.
- Parasuraman,A.;Berry,Leonard L.;Zeithaml,Valarie A. 2001. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, 2001, 67, 4, 420-450.
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Robert L. Mathis & John H. Jackson, 2007. *Human Resources Management*. Edisi sepuluh, Penerbit Salemba Empat.
- Sedarmayanti, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Refika Aditama,
- Sekaran, Uma. 2000. *Metodelogi Penelitian*. Penerbit Salemba Empat, Yogyakarta.
- Simpson, Eric, Phillip. 2006. *Examining Employee Satisfaction, Customer Service And Customer Satisfaction In A Retail Banking Organization: Dissertation Prepared For The Degree Of*

- Doctor Of Philosophy University
Of North Texas.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi,
Metode Penelitian Survei,
Penerbit. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Sondang, P. Siagian. 2008, Manajemen
Sumber Daya Manusia, Jakarta :
Bumi. Aksara.
- Sugiyono, 2006, Statistika Untuk
Penelitian, Cetakan Ketujuh,
Bandung: CV. Alfabeta.
- Syafeiie, Inu Kencana. 2003. Manajemen
Pemerintahan. Jakarta: PT.
Pertja.
- Syafie, Inu Kencana. 1992. Pengantar Ilmu
Pemerintahan. Jakarta: PT
Eresco.
- Tangkilisan. 2003 Kebijakan. Jakarta:Media
Pesada.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra.
2005. Service, Quality, and
Satisfaction. Andi Offset: Yogyakarta.

BIOGRAFI PENULIS

	Widia. Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Magister ilmu Administrasi. Universitas Majalengka <i>email:</i>
--	--