**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pembangunan desa mempunyai peranan penting dan strategis dalam rangka pembangunan nasional dan pembangunan daerah , karena didalamnya terkandung unsur pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya menyentuh secara langsunng kepentingan sebagian besar masyarakat yang bermukim di pedesaan dalam rangka upaya meningkatkan kesejahteraan desa.

Pemerintahan Desa merupakan sektor terdepan dalam negara betapa pentingnya peran desa karena sebagai pelaksana pembangunan terdepan. Penting nya peran desa pada masa pemerintahaan saat ini dituntut harus mengedepankan pelayanan yang baik kepada masyarakat guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Sebagaimana yang dikatakan dalam Peraturan gubernur jawa barat no 45 tahun 2015 nomb 5Pembangunan desa adalah upaya untuk meningkatkan kualitas hidup dan kehidupan dalam memperoleh layanan guna meningkatkan kualitas hidup

Pemerintahan Desa dituntut untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat karena sebagai tombak terdepan dalam pembangunan negara. Sesuai Pasal 24 UU Nomor 6 2014 guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara optimal maka Pemerintahan Desa harus menyelenggarakan pelayanan berdasarkan asas: kepastian hukum, tertib, penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan. proporsionalitas profesionalitas, akuntabilitas efektivitas dan efisiensi dan pada akhirnya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dimana faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kosumen atau disini adalah kepuasan masyarakat menurut Irawan (2008: 37) dalam jurnal indra aditia faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan faktor-faktor yang mendorongkepuasankonsumenadalahKualitassprodukataujasa, pelangganpuaskalausetelahmembelidanmenggunakanproduktersebutternyatakualitasprodukataujasanyabaik. Disana dapat ditekankan bahwa Kualitas jasa pemerintahan Desa yang baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat .

Desa berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas jasa dan meningkat sarana prasarana kepada masyarakat dan mengembangkan kehidupan demokrasi mengembangkan pemberdayaan masyarakat Desa.Sebagaimana di sebutkan dalam Undang Undang Republik indonesia No 6 Tahun 2014 Dikatakan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentinganmasyarakatsetempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atauhaktradisional yang diakuidandihormatidalamsistempemerintahan Negara KesatuanRepublik Indonesia.

Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Aspek pelayanan merupakan bagian integral dan strategis bagi pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan pemerintahan. Untukitukualitaspelayananpublik merupakan salah satu parameter keberhasilan birokrasi. Pelayanan yang berkualitasmerupakanharapanmasyarakatkarenapelayananmerupakanhak yang harusdiperolehnya. Kesadaranmasyarakatterhadaphakuntukmemperolehpelayanan yang baiksalahsatunyadiwujudkandalampenyampaianakseske Ombudsman RI baikkepusatmaupunPerwakilan di 32 Provinsi.

 *Di olah : Ombudsman RI*

**Gambar 1.1**

**JumlahLaporanMasyarakatTentang Malaadmistrasi di Indonesia**

**Periode 2010-2015**

Ombudsman RI pada tahun 2015 telah menerima laporan/ pengaduan masyarakatatasdugaanmaladministrasidalampelayananpubliksebanyak 6859 laporan. Kondisi ini menunjukan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan juga menggambarkan terdapat permasalahan mengenai Malaadministrasi di Indonesia yang digambarkan bahwa laporan Masyarakat kepada Ombudsman RI pada tahun ke tahun selalu meningkat. Selanjutnya Berikut Gambar Grafik tentang laporan Masyarakat berdasarkan instansi terlapor berdasarkanOmbudsman RI.

 *Di olah : Ombudsman RI*

**Gambar 1.2**

**LaporanMasyarakatBerdasarkanInstansiTerlapor**

BerdasarkanklasifikasiTerlapor, instansi yang menempatiurutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkanadalahPemerintah Daerah (Kabupaten,Kecamatan,Desa) 2887 laporan (43,24%), Kepolisiansebanyak 852 laporan (12,76%), danInstansiKementeriansebanyak 637 laporan (9,54%). Sebagaimanadiketahuibahwapelayanansebagianbesarberadapadapenyelenggarapelayanan di lingkunganPemerintah Daerah.

Hal diatas menunjukan bahwa secara umum terdapat masalah mengenai kualitas jasa yang diberikan oleh Pemerintahan desa kepada masyarakat dimana jumlah persentase terbanyak laporan mencapai 2887 (43,24%) grafik diatas dapat menjadi pertimbangan hal yang menjadi pokok permasalah dalam penelitian ini mengenai kualitas jasa aparatur desa batujajar barat dan bagaimana proses jasa aparatur desa batujajar barat yang intinya untuk kepuasan masyarakat desa batujajar barat .

 *Di olah : Ombudsman RI*

**Gambar 1.3**

**LaporanMasyarakatBerdasarkandaerah Provinsi**

Berdasarkan data ProvinsiasalPelapor, yang termasukdalamurutan 3 (tiga) terbanyakberasaldari DKI Jakarta 461 laporan (6,90%),ProvinsiJawaTimur 456 laporan (6,83%), danJawa Barat 362 laporan (5,42%). Kondisiinimenunjukkantingginyakepedulianmasyarakatterhadappermasalahan yang dialamiketikamendapatpelayanan yang tidaksemestinyadankesadaranuntukmendapatkanpelayanan yang baikdanberkualitas.Selaintingkatkepedulianmasyarakat, juga menunjukkankualitaspelayanan yang harusmendapatperhatiandilakukanupayapercepatanperbaikandarisegisumberdayamanusia, dukungansaranaprasarana, danmekanismeatauprosedurpelayanannya.

**Tabel 1.1**

**HASIL EVALUASI AKUNTABILITAS KINERJA PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA DI JAWA BARAT TAHUN 2015**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | NAMA | SCORE |
| 1234567891011121314151617181920 | Kota SukabumiKab. Bogor Kab. CiamisKab. CianjurKab. GarutKab. IndramayuKab. KarawangKab. PurwakartaKab. SukabumiKota Bandung Kota Banjar Kota Bekasi Kota Bogor Kota CimahiKota Cirebon Kab. SumedangKab. TasikmalayaKab. Bekasi Kab. Bandung Barat Kab. Subang | BCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCCD |
|  |  |  |

*Sumber : Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI*

Dilihat dari tabel 1.1 tentang peringkat kinerja kabupaten yang ada di jawa barat menunjukan Kabupaten Bandung Barat memiliki nilai score C ini menjelaskan masih kurangnya pelayanan kepada masyarakat akibat kinerja PNS yang rendah. Penilaian tersebut dinilai dari sejumlah laporan Satuan Kerja Peranngkat Daerah (SKPD) dengan sejumlah indikatornya mulai dari Kinerja pegawai Kepuasan Publik, Pelayanan ,Perencanaan dan Pengawasan Program-Program kegiatan tahunan sampai dengan evaluasi kegiatan .

**Tabel 1.2**

**DATA STATUS KEMAJUAN ,KINERJA DAN KEMANDIRIAN DESA DI BANDUNG BARAT**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO | KECAMATAN | DESA | SCORE(IKL+IKE+IKS+IDM) |
| 1 | Batujajar | Galanggang | 3,2292 |
| 2 | Cikalong | Ciptagumati | 3,2067 |
| 3 | Padalarang | Padalarang | 3,1823 |
| 4 | Mandalamukti | Cikalong | 3,1672 |
| 5 | Tanimulya | Ngamprah | 3,1602 |
| 6 | BatujajarTimur | Batujajar | 3,0923 |
| 7 | Giriasih | Batujajar | 3,0418 |
| 8 | Cipeundeuy | Cipeundeuy | 2,9913 |
| 9 | Batujajar Barat | Batujajar | 2,9913 |
| 10 | Cihanjuang | Parompong | 2,9748 |

Sumber : Kemendes Ri dan Peneliti

Dilihat dari Tabel 1.2 Menjelaskan bahwa Desa Batujajar Barat berada di urutan 9 dari 10 Status Kemajuan Kinerja dan Kemandirian dimana indikator nya adalah Kinerja Kemandirian . Terdapat 4 aspek yang diteliti yaitu aspek Indeks Desa membangun,Indeks Ketahanan Sosial ,Indeks Ketahanan Ekonomi ,Indeks Ketahanan Lingkungan.Dimana dilihat dari nilai ke empat aspek tersebut Desa batujajar Barat masih belum memaksimalkan Indeks Ketahanan Sosial ,Indeks Ketahanan Ekonomi ,Indeks Ketahanan Lingkungan . Indeks desa membangun disusun untuk mendukung upaya pemerintah dalam menangani pengentasan Desa Tertinggal dan Peningkatan Desa Mandiri khusunya desa yang ada di Kabupaten Bandung Barat.

Pelayanan Jasa desa merupakan tempat untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), permintaan surat kelahiran, dokumen Kartu Keluarga dll..Desa Batujajar Barat merupakan desa di wilayah Kabupaten Bandung Barat yang terus berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan semua aspek kepada masyarakat guna mencapai tingkat kepuasan masyarakat .dengan terus memegang teguh kepada Undang Undang yang berlaku . Menganalisa kepuasan masyarakatdesabatujajarbarat sangat perlu dilakukan, karena kepuasan masyarakat atas suatu pelayanananakanmenjadisatuindikaktorpentingbaikatautidaknyasebuahpemerintahan.

Pemerintahan Desa batujajar barat telah berupaya meningkatkan pelayanan dari berbagai aspek kepada masyarakat tetapi tentu nya hal tersebut harus diukur langsung kepada masyarakat sebagai dasar atau acuan berhasil atau tidaknya pemerintahan terhadap kepuasan masyarakat.

 Data Monografi secara umum Desa Batujajar Barat dengan jumlah penduduk kurang lebih 15 000 jiwa dengan rata rata penduduk berpekerjaan swasta buruh dan wiraswasta maka peran desa disini sangatlah berperan terhadap masyarakat . Peran disini yang dimaksud seperti proses pelayanan administrasi perijinan usaha pembuatan ktp kk surat dasar dan infrastruktur jalan karena dengan infrastruktur jalan yang baik akan meningkatkan mobilitas arus ekonomi dan pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan pembangunan daerah.

Hal ini sesuai dengan Peraturan gubernur nomber 45 tahun 2015 pasal 4 Bahwa : Peningkatan infrasturktur desa aksesibilitas dan mobilitas masyarakat di bidang ekonomi maupun bidang lainnya dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa .

Fenomena dan permasalahan utama yang ada di desa batujajar barat adalahPada Akhir tahun 2015 telah terjadi demo yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pemerintahan desa batujajar barat dimana masyarakat merasa tidak puas terhadap kualitas sumber daya manusia aparatur desa yang bekerja lamban dan kurang memiliki kompetensi dimana Substansi keluhan Masyarakat desa batujajar barat yang disusun oleh peneliti sebagai berikut :

**Tabel 1.3**

**DATA KELUHAN MALAADMINISTRASI DI DESA BATUJAJAR BARAT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | Substansi | Jumlah |
| 1 | PenundaanBerlarut | 14 |
| 2 | PenyimpanganProsedur | 19 |
| 3 | Proses PelayananLambat | 13 |
| 4 | TidakKompeten | 25 |
| 5 | PermintaanImbalanUang | 27 |
| 6 | Ketepatan Waktu Kerja | 25 |

*Diolah Oleh Peneliti*

Substansimaladministrasi yang banyakdilaporkanmasyarakatadalahpenundaanpelayanan, misalnyaperizinan yang tidaksegeradiselesaikan, permohonansertifikattanah yang tidaksegeradiselesaikan,Penyimpangan prosedur dimana aparatur desa memberikan mekanismen proseder yang salah kepada masyarakat , Permintaan Imbalan uang dimana aparatur desa memninta pungutan uang diluar biaya standar yang telah ditetapkan kepada masyarakat.

 Fenomena dan permasalahan kedua adalah kualitas sarana dan prasarana di desa batujajar barat kurang memadai menurut hasil wawancara langsung dan Prasurvey terhadap masyarakat bahwa sarana prasana seperti jalan desa irigasi jalan terlihat kurang baik untuk data gambar sarana prasana sebagai berikut :



**Gambar 1.4 Kualitas Sarana Fisik Desa Batujajar Barat**

Untuk mendapatkan permasalahan yang lebih mendalam maka peneliti melakukan metode pra survey dan metode wawancara langsung kelapangan. Prasurvei disini peneliti menggunakan konsep teori Bauran pemasaran jasa dimana menurut Kotler (2012) Bauran pemasaran merupakan Sekumpulan Elemen Elemen yang dipergunakan untuk mencapai kepuasan serta mengkomunikasikan nilai kepada pelanggan . yang terdiri dari 7p dan dilakukan dengan cara membagikan 30 kuesioner yang berisi tentang bagaimana tanggapan masyarakat batujajar terhadap pemerintahan Kelurahan batujajar barat. Berdasarkan hasil prasurvei menunjukkan

**Gambar 1.5**

**Hasil Pra Survey Mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Batujajar Barat**

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa Kepuasan Masyarakat Desa Batujajar Barat sekitar 67% masyarakat Desa batujajar merasa tidak puas dan sekitar 33 % merasa puas. Dari pertanyaan pra survey mengenai kepuasan dapat disimpulakan bahwa masyarakat Desa Batujajar Barat merasa tidak puas terhadap pemerintahan Desa batujajar Barat mengenai Kualitas jasa yang diberikan Seperti pembuatan Layanan Administrasi yang dinilai lamban.Selanjutnya masyarakat merasa tidak puas terhadap Sarana fisik seperti jalan desa dan bangunan kantor desa dan yang terakhir masyarakat tidak puas terhadap Sumber daya manusia Aparatur desa dan Process pelayanan kerja Aparatur desa. Sebagaimana yag dikatakan Kotler (2012) kepuasan merupakan tingkat rasa setelah membandingkan tingkat kinerja yang dia rasakan dengan harapan – harapannya ,dimana tingkat kinerja yang diberikan Pemerintahan Desa Batujajar Barat dilihat dari data diatas masih belum memenuhi harapan masyarakat desa batujajar barat sehingga masyarakat merasa tidak puas terhadap Pemerintahan Desa Batujajar Barat.

**Gambar 1.6**

**Hasil Pra Survey Mengenai Kualitas Sumber daya manusia di Pemerintahan Desa Batujajar Barat**

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 63 % masyarakat tidak setuju mengenai baiknya Sumber daya Manusia aparatur desa batujajar dan sebanyak 37 % mengatakan setuju dalam hal sumber daya manusia khususnya aparatur desa. Dilihat dari butir- butir quisioner dimana masyarakat berpendapat bahwa tidak setuju mengenai Kemampuan dan kehandalan aparatu desa tersebut .

Sebagaimana yang dikatakan Lipiyoadi (2011) faktor faktor yang mempengaruhi Kepuasan adalah Bauran Pemasaran itu sendiri dimana dalam hal ini adalah *People* atau Sumber daya manusia yaitumengenaikualitas orang yang terlibatdalampemberianpelayanan, berhubungandenganseleksi, training, motivasidanmanajemensdm. Untukmencapaikualitasterbaik, pegawaiharusdilatihuntukmenyadaribahwahalterpentingadalahmemberikepuasankepadakonsumen.

**Gambar 1.7**

**Hasil Pra Survey Mengenai Proces Jasa di Pemerintahan Desa batujajar Barat**

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 73 % masyarakat tidak setuju mengenai baiknya Proses pelayanan desa batujajar dan sebanyak 27 % mengatakan setuju dalam hal Proses pelayanan khususnya proses pelayanan yang dilakukan oleh aparatur desa. Dilihat dari butir- butir quisioner dimana masyarakat berpendapat tidak setuju dilihat dari jam kerja pelayanan yang tidak tepat waktu sesuai jam kerja yaitu jam 8 sampai jam 4 sore sehingga menggangu kelancaranpelayanan desa . Proses pembuatan surat perijinan dan adminitrasi masyarakat menilai lamban salah satu penyebabnya nya ketidak sesuaian jam masuk kerja .

Sebagaimana yang dikatakan Lipiyoadi (2011) faktor faktor yang mempengaruhi Kepuasan adalah Bauran Pemasaran itu sendiri dimana dalam hal ini adalah *Process* (Proses) Yaitubagaimana proses dalamoperasipelayanantersebut, adalahgabungansemuaaktifitas yang umumnyaterdiridariprosedur, jadwalpekerjaan, mekanisme, aktivitasdanhal-halrutin, dimanapelayanandihasilkandandisampaikankepadakonsumen.

 *Diolah oleh peneliti*

**Gambar 1.8**

**Hasil Pra Survey Mengenai Sarana fisik di PemerintahanDesa Batujajar Barat**

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 63,3 % masyarakat tidak setuju mengenai baiknya Sarana Fisik desa batujajar dan sebanyak 36.6 % mengatakan setuju dilihat dari butir- butir quisioner dimana masyarakat berpendapattidak setuju mengenai sarana fisik seperti sarana jalan desa drainase jalan pembangunan sarana ibadah Masyarakat.

Dalam pertanyaan mengenai 7 aspek Bauran Pemasaran jasa lainnya menyangkut

1. (*Product*) Layanan Produk pemerintahan desa seperti pembuatan KTP Surat keterangan perijinan Pembuatan Layanan Administrasi .Masyarakat berpendapat setuju bahwa pemerintahan desa telah memberikan kelengkapan pembuatan yang sesuai. Berdasarkan pengamatan penulis pun beranggapan sama atas hal tersebut
2. (*Price*) Dalam hal Tarif pembuatan Pelayanan surat Administrasi perijinan dan lain lain .Masyarakat desa berpendapat setuju bahwa pemerintahan Desa batujajar barat telah memberikan tarif gratis untuk pelayanan Dasar seperti pembuatan KTP Perijinan dan lain lain. Berdasarkan pengamatan penulis pun beranggapan sama atas hal tersebut
3. (*Place*) Dalam Lokasi Desa batujajar barat Masyarakat setuju bahwa lokasi Desa batujajar Strategis. Berdasarkan pengamatan penulis pun beranggapan sama atas hal tersebut.
4. (*Promotion*) Dalam hal Sosialiasi Program desa pembangunan dan lain lain. Masyarakat setuju bahwa pemerintahan desa selalu mensosialisasikan segala program pemerintahan desa langsung kepada masyarakat .

Dengan melihat pentingnya peran pembangunan dan pelayanan pemerintahan desa batujajar barat terhadap kepuasan masyarakat dan berdasarkan hasil survey Pra Peneltian maka penulismengangkat judul “**Pengaruh Sumber Daya Manusia , Proses jasa dan Sarana fisik Pemerintahan Desa batujajar barat terhadap Kepuasan Masyarakat di desa Batujajar Barat ( Studi Kasus Masyarakat Desa Batujajar Barat )**

**1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

**1.2.1 Identifikasi Masalah :**

1. Aparatur desa batujajar barat kurang memiliki pengetahuan dalam memberikan layanan jasa kepada masyarakat
2. Aparatur desa batujajar barat kurang memiliki kemampuan dalam memberikan layanan jasa kepada masyarakat
3. Aparatur desa melakukan pungutan liar kepada masyarakat.
4. Disiplin kerja Aparatur desa yang tidak sesuai dengan jam kerja sehingga menghambat proses pelayanan .
5. Proses pembuatan surat admnistrasi layanan kepada masyarakat dinilai masyarkat lamban.
6. Kurang baiknya Sarana fisik seperti Jalan Desa Irigari dan Kantor desa
7. Masyarakat merasa tidak puas terhadap kualitas jasa yang diberikan kepada masyarakat .
8. Masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan pemerintahan desa

 **1.2.2 Rumusan Masalah :**

1. Bagaimana tanggapan masyarakat tentang Sumber daya manusia aparatur desa di Pemerintahan Desa Batujajar barat
2. Bagaimana tanggapan masyarakat tentang Proses jasa di Pemerintahan Desa Batujajar Barat
3. Bagaimana tanggapan masyarakat tentang kualitas Sarana Fisik di Pemerintahan Desa Batujajar barat
4. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Desa Batujajar Barat
5. Seberapa besar pengaruh Sumber daya manusia Proses Pelayanan dan Sarana Fisik Pemerintahan Desa Batujajar Barat terhadap kepuasan Masyarakat Desa Batujajar Barat baik secara Simultan maupun Parsial.

**1.3 Tujuan Penelitian**

 Setelah melihat rumusan masalah diatas selanjutntnya tujuan dari penelitian ini di antaranya untuk mengetahui dan menganalisa tanggapan masyarakat tentang :

1. Kualitas Sumber daya manusia Aparatur Desa Batujajar Barat
2. Proses jasa di Desa batujajar barat
3. Kualitas Sarana fisik Desa batujajar barat
4. Tingkat kepuasan Masyarakat Desa Batujajar Barat
5. Besarnya pengaruh Sumber daya manusia Proses jasa dan Sarana Fisik Pemerintahan desa batujajar barat terhadap kepuasan Masyarakat Desa batujajar barat baik secara farsial maupun simultan .
	1. **Kegunaan penulisanadalah:**

**1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Memberikan Kontribusi terhadap perkembangan ilmu Manajemen khususnya Manajemen Pemasaran
2. Dapat dijadikan acuan bagi penelitian penelitian lainnya
	* 1. **Kegunaan Praktis**
3. Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Sumber daya manusia Aparatur desa Proses Pelayanan dan Kualitas Sarana Fisik Desa Batujajar Barat.
4. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh Sumber daya manusia Proses Pelayanan Dan sarana fisik pemerintahan desa batujajar barat terhadap kepuasan Masyarakat desa batujajar barat baik secara farsial maupun simultan .
5. Hasilpenelitianinidiharapkandapatmenjadimasukankepada Pemerintahan desa batujajar barat khususnyabagipimpinankepala desa batujajar barat untuk menjadi bahan acuan akan perbaikan perbaikan kedepannya.