BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung

Desa Mandalamekar merupakan hasil pemekaran dari Kelurahan Jatihandap berdasarkan Peraturan Pemerintah No.16 Tahun 1987. Setelah mengalami pemekaran terjadi pembagian wilayah dimana induk dari Kelurahan Jatihandap Kecamatan Mandalajati masuk ke wilayah Kota Bandung, sedangkan Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan masuk menjadi satu wilayah Kabupaten Bandung.Seiring berjalannya pemekaran tersebut keberadaan Kantor Desa masih menempati rumah warga dan diresmikan pada bulan April Tahun 1989 dengan kepala desa pertama Bapak Rahman.

Kantor desa sementara menempati rumah warga merupakan rumah dari Ibu Euis, dimana beliau merupakan kepala desa kedua Desa Mandalamekar. Ketika Bapak Rahman menjabat menjadi kepala desa, beliau mewakafkan tanah miliknya untuk dibangun kantor desa tetap hingga saat ini. Setelah beberapa tahun kepemimpinan Bapak Rahman, dilakukan pemilihan kepala desa hingga akhirnya memilih Ibu Euis sebagai kepala desa Mandalamekar. Kepemimpinan Ibu Euis berlangsung selama 2 periode yaitu 13 Sepember 1990 hingga tahun 2007.

Pada periode kepemimpinan Ibu Euis Desa Mandalamekar mengalami perkembangan yang sangat pesat baik dari masyarakat, dan suberdaya lainnya.

Setelah kepemimpinan Ibu Euis berakhir dilanjutkan dengan pemilihan kepala Desa Mandalamekar yang baru dan menetapkan Bapak Ijang Suryana sebagai kepala desa terpilih hingga sekarang. Seperti halnya Ibu Euis kepemimpinan Bapak Ijang Suryana juga berlangsung selama dua periode, saat ini juga merupakan periode kedua kepemipinan Bapak Ijang Suryana.

4.1.1.1 Keadaan Wilayah Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung

Desa Mandalamekar adalah bagian dari pemerintahan Kabupaten Bandung dan juga merupakan perangkat daerah yang berperan sebagai penyelenggaran pemerintahan. Desa Mandalamekar terletak pada wilayah yang strategis dan merupakan wilayah yang mudah dijangkau, desa ini berjarak sekitar 3 km dari Kecamatan Cicaheum serta berjarak 5 km dari Kecamatan Cimenyan.

Secara umum keadaan geografis Desa Mandalamekar terletak pada ketinggian 800-1200 meter dari permukaan laut,dengan curah hujan 2000-3000 mm/t serta suhu minimum mencapai 20^{o}c. Kondisi atau medan Desa Mandalamekar merupakan perbukitan sehingga banyak terdapat lahan pertanian yang dijadikan tempat untuk perkembangan perekonomian masyarakat. Adapun luas wilayah Desa Mandalamekar adalah ± 196.5 Ha

Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung berada di bagian Utara Kota Bandung atau Kabupaten Bandung yang berbatasan langsung dari Utara dengan Desa Cimenyan, dari Timur Desa Cikadut, dari Selatan Kel. Jatihandap dan dari Barat Kelurahan Padasuka dan Desa Cimenyan.

4.1.1.2 Keadaan Penduduk

Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung terbagi atas 13 Rukun Warga (RW), 45 Rukun Tetangga dengan jumlah penduduk laki-laki adalah 3516 jiwa, ditambah jumlah perempuan adalah 3366, jumlah kepala keluarga adalah 1806 jiwa jadi total keseluruhan penduduk Desa Mandalamekar adalah sekitar 6882 Jiwa. Keadaan penduduk tersebut dikatagorikan menjadi 2 yaitu berdasarkan kelompok pendidikan serta kelompok tenaga kerja. Kelompok pendidikan dimulai dari usia 4-6 tahun yang berjumlah 400 orang, usia 7-12 tahun yang berjumlah 777 orang dan 13-15 tahun berjumlah 324. Sedangkan untuk kelompok tenaga kerja dimulai dari usia 20-26 tahun yang berjumlah 689 orang, dan usia 27-40 tahun berjumlah 1602. Apabila melihat jumlah katagori penduduk pada katagori pendidikan sebagian dari penduduk tersebut adalah penerima SKTM yang berguna untuk mendapatkan keringanan biaya pendidikan disekolah.

4.1.1.3 Keadaan Sosial Ekonomi

Mata pencaharian penduduk Desa Mandalamekar termasuk dalam desa yang masyarakatnya memiliki berbagai macam mata pencaharian dengan mayoritas penduduk bekerja dengan membangun kegiatan ekonomi dengan skala kecil dan menengah atau *Home Industry*. Hal ini dikarenakan tersedianya sarana ekonomi yang cukup memadai yang ditunjang pula dengan sarana pendukung lainnya seperti infrasrtuktur yang cukup baik, kondisi jalan yang cukup baik, banyaknya lahan untuk berkebun sehingga secara tidak langsung dapat memperlancar dan mempermudah kegiatan perekonomian dan kegiatan-kegiatan

lainnya bagi penduduk di wilayah Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

Adapun hasil produksi masyarakat tersebut adalah pembuatan peuyem, pembutan angklung, bertani singkong, dan beternak selain itu beberapa pemuda desa juga bekerja di proyek bangunan. Dengan adanya kegiatan ekonomi dengan skala kecil dan menengah/home industri ini jelas akan meningkatkan taraf hidup masyarakat Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dan secara bertahap dapat mengurangi angka pengangguran. bahkan tidak sedikit masyarakat yang beranggapan bahwa dengan mendirikan *home industry* tersebut mereka mampu menciptakan lapangan kerja baru dan turut serta dalam mensejahterakan hidup masyarakat di Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

Namun terkadang yang menjadi kendala ketika masyarakat ingin usaha adalah minimnya modal yang mereka miliki, sehingga mereka kesulitan apabila harus memproduksi barang dagangannya. Keadaan sosial ekonomi masyarakat Desa Mandalamekar bisa dikatakan cukup maju, sebagian masyarakat bekerja sebagai karyawan pabrik meskpun demikian ada juga yang pegawai negeri, selain itu ada juga yang bekerja sebagai buruh dan kuli bangunan, pendapatan yang minim membuat anak-anak mereka tidak bisa melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi, dan apabila keluarga masyarakat tersebut sakit, masyarakat memilih puskesmas sebagai tempat berobat.

4.1.1.4 Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat kurang mampu, aparatur desa bertanggung jawab untuk membantu masyarakat dalam hal memberikan kemudahan dalam pendidikan maupun kesehatan. Ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa diantaranya adalah pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Surat Ketarangan Tidak Mampu adalah surat yang dibuat oleh pihak pemerintah desa, dimana pemerintah desa menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 2 adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Aparatur desa bertugas melayani pembuatan SKTM, SKTM dikeluarkan atau dibuat bagi keluarga miskin fungsinya untuk meringankan biaya ketika berobat di rumah sakit, selain itu surat keterangan tidak mampu juga seringkali digunakan untuk pengajuan keringanan pendidikan di sekolah maupun perguruan tinggi, mengurus keperluan di bank serta bisa digunakan untuk mengurus Jaminan Kesehatan Masyarakat. Tidak semua penduduk di desa Mandalamekar mempu mencukupi kebutuhan sehari-hari, jangankan untuk berobat, sebagian masyarakat di desa ini masih kesulitan untuk makan, dengan adanya Surat Keterangan Tidak Mampu masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan kesahatan dan kemudahan dalam memperoleh pendidikan.

Prosedur pembuatan SKTM merupakan cara atau syarat yang harus dipenuhi oleh calon penerima SKTM dengan membawa beberapa dokumen.

Berdasarkan Perbup No.51 Tahun 2010 menjelaskan bahwa prosedur pembuatan SKTM meliputi:

1. Keluarga miskin membuat surat pernyataan, ditanda tangani yang bersangkutan sebagai surat permohonan SKTM kepada ketua RT/RW setempat.
2. Ketua RW membuat surat keterangan, yang bersangkutan sebagai keluarga miskin (Pra KS dan KS I alasan ekonomi dan tercatat pada C/I/Individu)
3. Surat permohonan yang disetujui oleh ketua RT/TW diajukan kepada Desa/Kelurahan setelah sebelumnya diverivikasi di Tk. RW untuk dibuatkan SKTM yang bersangkutan
4. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dikeluarkan oleh Kepala desa/kelurahan diketahui oleh camat berdasarkan hasil validasi data keluarga miskin dari UPTKB Kecamatan dan di verivikasi serta disetujui oleh BKBPP Kabupaten Bandung.

Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa sebagai penyedia layananan sudah bisa dikatakan baik, namun sejauh pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparatur desa terkadang masih menunjukkan kurangnya semangat kerja dalam melayani masyarakat, selain itu ketika ada masyarakat yang ingin mengurus pembuatan SKTM terlihat bahwa aparatur tidak berada di kantor, bukan hanya dalam pembuatan SKTM saja, ketika masyarakat ingin mengurus pembuatan Kartu Keluarga maupun KTP terlihat bahwa aparatur datang terlambat.

Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diterima ketika mereka melakukan pelayanan di Kantor Desa dirasa cukup baik, cukup baik karena masyarakat menilai dari kecepatan aparatur dalam memproses data yang sudah diterima, data tersebut tidak langsung diproses namun aparatur langsung memerikasa kelengkapan datanya saja, barulah seteleh data terkumpul lebih dari satu data tersebut baru bisa diproses hal tersebut tentunya membuat masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur.

4.1.1.5 Struktur Oranisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Mandalamekar

Rincian pembagian tugas, struktur organisasi, fungsi, tata kerja dan program kerja pemerintahan di wilayah Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah sebagai berikut:

1. Desa

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang dipimpin oleh Kepala Desa.Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur danmengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat.

2. Kepala Desa

Kepala Desa berkedudukan sebagai kepala pemerintah di desa, yang berada langsung di bawah Bupati dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Camat, yang berfungsi sebagai pemimpin penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan serta mempunyai tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta tugas-tugas lain yang dilimpahkan kepala desa.

Kepala Desa menyelenggarakan tugas umum Pemerintahan yang meliputi:

1) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
2) Mengajukan rancangan Peraturan Desa.
3) Menetapkan Peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD
4) Menyusun dan mengajukan rancangan Peraturan Desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD
5) Membina kehidupan masyarakat desa
6) Membina perekonomian desa
7) Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
8) Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapatmenunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan
9) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perudang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenang sebagaimana dimaksud, Kepala Desa mempunyai Kewajiban:

1) Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
2) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat
3) Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat
4) Melaksanakan kehidupan demokrasi
5) Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme
6) Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa
7) Mentaati dan menegakan seluruh peraturan perundang-undangan
8) Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik.
9) Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa
10) Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa
11) Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa
12) Mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa.
13) Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat
14) Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa; serta
15) Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup
16) Selain kewajiban dimaksud, Kepala Desa mempunyai kewajiban untuk memberikan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa kepada Bupati, memberikan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban kepada BPD, serta

menginformasikan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa kepada masyarakat.

3. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur staf pembantu Kepala Desa dan memimpin Sekretariat Desa. Sekretaris Desa mempunyai tugas untuk mengkoordinir dan menjalankan administrasi pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan keuangan desa serta memberikan pelayanan administrasi bagi pemerintah desa dan masyarakat.Sekretaris Desa mempunyai fungsi:

1) Pelaksana urusan surat-menyurat, kearsipan dan laporan
2) Pelaksana urusan administrasi keuangan;
3) Pelaksana administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
4) Pelaksana tugas dan fungsi kepala desa apabila kepala desa berhalangan.

4. Kepala Urusan Umum

Kepala Urusan Umum berkedudukan sebagai unsur sekretariat yang bertanggungjawab kepada Kepala Desa melalui sekretaris desa.Adapun tugas pokok Kepala Urusan Umum meliputi :

1) Menerima dan mengendalikan surat masuk dan keluar serta melaksanakan tata kearsipan.
2) Melaksanakan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat-alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor.
3) Menyusun jadwal serta mengikuti perkembangan pelaksanaan piket.

4) Melaksanakan dan mengusahakan ketertiban dan kebersihan kator dan bangunan lain milik Desa.
5) Menyelenggarakan buku administrasi umum.
6) Mencatat inventaris kekayaan Desa.
7) Melaksanakan persiapan penyelenggaraan rapat dan penerimaan tamu dinas dan kegiatan kerumahtanggaan pada umumnya.
8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

Kepala Urusan Umum berfungsi sebagai :

1) Pelaksana kegiatan bidang pembinaan kehidupan masyarakat desa;
2) Pelaksana inventarisasi, pembinaan dan pelestarian kebudayaan yang berlaku di desa
3) Pelaksana kegiatan perencanaan bidang kemasyarakatan dan sosial budaya desa.

5. Kepala Urusan Keuangan

Kepala urusan keuangan berkedudukan sebagai unsur sekretariat yang bertanggungjawab kepada Kepala Desa melalui sekretaris desa. Tugas pokok Kepala Urusan Keuangan meliputi :

1) Mengelola keuangan desa dan sumber-sumber keuangan desa lainnya.
2) Melaksanakan pencatatan pengelolaan buku administrasi keuangan.
3) Melakukan pembuatan pertanggungjawaban keuangan
4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

6. Kepala Seksi Pemerintahan

Berkedudukan sebagai unsur sekretariat yang bertanggungjawab kepada Kepala Desa melalui sekretaris desa.Tugas pokok Kepala Seksi Pemerintahan meliputi :

1) Melaksanakan administrasi pemerintaha desa.
2) Melaksanakan administrasi penduduk desa.
3) Mengadakan kegiatan pencatatan mutasi tanah dan administrasi pertanahan.
4) Melaksanakan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
5) Melakukan kegiatan monografi/profil desa.
6) Melaksanakan penyelenggaraan buku administrasi desa dan keputusan kepala desa
7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

Kepala Urusan Pemerintahan mempunyai fungsi:

1) Pelaksana kegiatan pemerintahan desa
2) Pelaksana kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat;
3) Pelaksana tugas-tugas pemerintahan yang dilimpahkan Kepala Desa
4) Pelaksana kegiatan perencanaan pemerintahan desa.

7. Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Seksi Perekonomian dan Pembangunan berkedudukan sebagai unsur sekretariat yang bertanggung jawab kepada Kepala Desa melalui sekretaris desa.Tugas pokok Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan yaitu:

1) Melaksanakan administrasi perekonomian masyarakat desa.
2) Mencatat inventarisasi pelaku ekonomi kecil dan menengah.
3) Melakukan inventarisasi rencana pembangunan di desa.
4) Melaksanakan pencatatan perkembangan pembangunan di desa.
5) Melaksanakan pemberian izin perindustrian yang ada di desa.
6) Melaksanakan pemberian izin HO.
7) Melaksanaan pembinaan dana kredit yang ada di desa.
8) Melaksanakan pemberian kredit pada program koperasi.
9) Melaksanakan pengelolaan dana bantuan bagi usaha ekonomi kerakyatan.
10) Melaksanakan pemberian IMB untuk rumah desa yang sederhana.
11) Melaksanakan pemberian bantuan pemugaran rumah tidak layak huni.
12) Memfasilitasi pembangunan dan pengelolaan MCK.
13) Melakukan pengelolaan dan pemanfaatan air bersih yang ada di desa.
14) Memfasilitasi pemeliharaan jalan kabupaten yang berada di desa, membersihkan selokan, membersihkan bahu jalan dan gorong-gorong.
15) Melaksanakan pembangunan jalan dan irigasi.
16) Melaksanakan pengaturan dan pengendalian fungsi pemanfaatan jalan desa.
17) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

Adapun fungsi Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan yaitu :

1) Pelaksana kegiatan bidang pembangunan masyarakat desa;
2) Pelaksana kegiatan dalam rangka membina perekonomian desa dan inventarisasi potansi desa
3) Pelaksana tugas-tugas pembangunan yang dilimpahkan oleh Kepala Desa

4) Pelaksana kegiatan perencanaan pembangunan masyarakat desa.

8. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban berkedudukan sebagai unsur sekretariat yang bertanggung jawab kepada Kepala Desa melalui sekretaris desa.Tugas pokok Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban meliputi :

1) Menjaga ketentraman, keamanan dan ketertiban masyarakat secara umum.
2) Mengkoordinasikan dan melaksanakan upaya-upaya dalam rangka menjaga ketentraman dan ketertiban lingkungan.
3) Melaksanakan kegiatan kemasyarakatan termasuk kegiatan ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat (LINMAS).
4) Menginventarisasi kegiatan dan personil keamanan lingkungan, danMelaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

9. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat

Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat berkedudukan sebagai unsur sekretariat yang bertanggung jawab kepada Kepala Desa melalui sekretaris desa.Tugas pokok Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat meliputi :

1) Melakukan inventarisasi masyarakat tidak mampu di desa.
2) Melaksanakan pendistribusian beras miskin (RASKIN).
3) Melakukan peningkatan taraf hidup masyarakat desa.
4) Melakukan penanggulangan akibat bencana alam, dan
5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

10. Kepala Dusun

Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur kewilayahan yang membantu pelaksanaan tugas kepala desa di wilayah kerjanya dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa.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;

1) Pelaksana peraturan desa di wilayah kerjanya
2) Pelaksana kebijakan kepala desa

11. Badan Permusyawaratan Desa (BPD) berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Hak anggota BPD meliputi:

1) Mengajukan rancangan peraturan desa
2) Mengajukan pertanyaan
3) Menyampaikan usul dan pendapat;
4) Memilih dan dipilih
5) Memperoleh tunjangan

A. Kewajiban angota BPD meliputi:

1) Mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesai Tahun 1945 dan mentaati segala peraturan perundang-undangan

2) Melaksanakan kehidupan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa
3) Mempertahankan dan memelihara hukum nasional serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
4) Menyerap, menampung, dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat
5) Memproses pemilihan kepala desa
6) Mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi, kelompok dan golongan
7) Menghormati nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat masyarakat setempat
8) Menjaga norma dan etika dalam hubungan kerja dengan lembaga kemasyarakatan.

B. Fungsi BPD

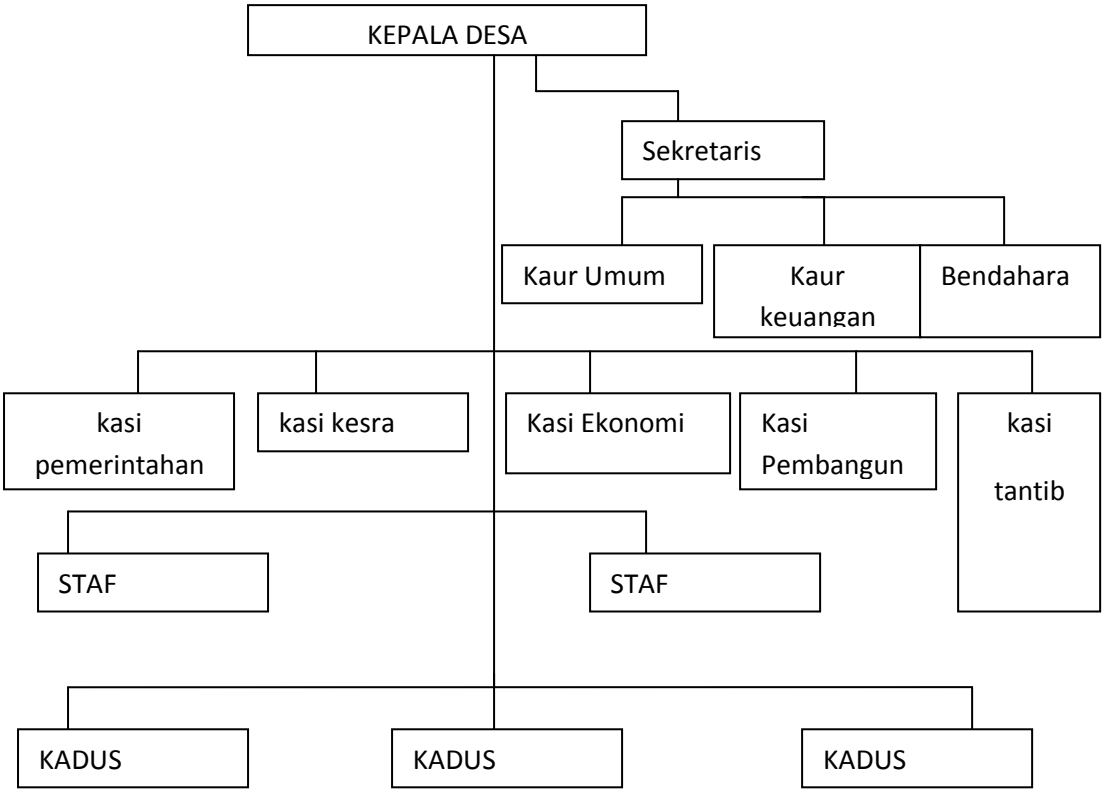
1) Merumuskan dan menetapkan Peraturan Desa bersama Kepala Desa
2) Menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat; dan
3) Mengayomi dan menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang di desa.

Hubungan kerja Pemerintah Desa dengan BPD adalah bersifat kemitraan, konsultatif dan koordinatif. Bersifat "kemitraan" artinya kepala desa dan BPD selalu mengembangkan prinsip kerja sama yang harmonis dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di desa. Bersifat "konsultatif" artinya bahwa kepala desa dan BPD senantiasa mengembangkan prinsip musyawarah dan konsultasi yang intensif dalam pelaksaan kegiatan.

Bersifat “koordinatif” artinya bahwa kepala desa dan BPD selalu mengembangkan prinsip musyawarah dan koordinasi yang intensif dalam pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan struktur organisasi yang terlihat masing-masing aparatur sudah berada pada kedudukannya, dimana kepala desa berkedudukan sebagai pemimpin disuatu instansi yaitu kantor desa Mandalamekar, di bawah kepala desa ada sekretaris yang bertanggung jawab kepada kepala desa mengenai tugas dan kewajibannya. Selanjutnya terdapat kepala urusan yang terdiri dari kaur umum, kaur keuangan serta bendahara yang membawahi jabatan sekretaris, kaur umum bertanggung jawab kepada kepala desa melalui sekretaris desa.

Membawahi kepala urusan atau kaur terdapat kepala seksi atau kasi yang terdiri dari kasi pemerintahan, kasi kesra, kasi ekonomi, kasi pembangunan dan kasi tantib. Selanjutnya terdapat staf-staf yang berguna membantu kinerja aparatur dalam melayani masyarakat. Membawahi staf-staf tersebut, terdapat kepala dusun yang membantu pelaksanaan tugas kepala desa di wilayah kerjanya, serta bertanggung jawab kepada kepala desa. Tentu saja struktur organisasi ini sangatlah penting untuk mengetahui kinerja dari aparatur desa dalam melayani masyarakat khususnya pelayanan pembuatan SKTM berdasarkan tugas dan kewajiban sebagai pelayan masyarakat. Untuk gambar struktur organisasi dapat dilihat berdasarkan habar dibawah ini:

STRUKTUR ORGANISASI DESA MANDALAMEKAR



Sumber: Kantor Desa Mandalamekar 2014

Desa Mandalamekar mempunyai Visi dan Misi untuk mewujudkan kegiatan-kegiatan dalam melaksanakan setiap pembangunan dalam berbagai aspek. Diantara visi dan misi desa Mandalamekar adalah sebagai berikut :

1) Visi : "Terwujudnya desa mandalmekar yang tertib, sejahtera maju dan mandiri, melalui penggalian potensi desa dan pengelolaan sumber daya manusia dalam berbagai aspek.
2) Misi merupakan tindak lanjut dari Visi Desa yang telah dibuat, guna apa yang telah menjadi program dapat berhasil dengan baik sebagaimana

tercantum dan Visi Desa Mandalamekar, adapun Misi Desa Mandalamekar diantaranya :

1. Mengintensifkan dan mengamankan potensi sumber pendapatan Desa.
2. Menata kembali administrasi desa, RW, RT termasuk pendataan penduduk
3. Membina dan mengembangkan potensi keagamaan.
4. Membina dan mengembangkan potensi seni dan budaya.
5. Membina dan mengembangkan potensi Olahraga
6. Membina dan mengembangkan potensi pengrajin meubel, makanan dan lain-lain.
7. Membina keamanan dan ketertiban.

4.1.1.6 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Desa Mandalamekar merupakan desa yang bisa dikatakan memilki sumber daya yang baik, potensi alam yang baik dengan adanya lahan lahan subur bisa dikelola masyarakat sebagai media untuk berkebun dan bertani, hasil yang diperoleh dari kegiatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat setempat. Obyek penelitian pada penelitian ini adalah masyarakat miskin Desa Mandalamekar yang berjumlah 1615, peneliti memilih obyek tersebut karena masyarakat tersebut membuat SKTM untuk keperluan berobat kerumah sakit, serta mendapatkan keringanan biaya pendidikan di sekolah.

Masyarakat miskin Desa Mandalamekar rata-rata bekerja sebagai petani, buruh pabrik, serta menjadi pekerja di proyek bangunan. Pendapatan yang

diperoleh dirasa kurang jika digunakan untuk berobat kerumah sakit maupun membiayai pendidikan hingga ke jenjang yang lebih tinggi. Oleh karena itu untuk meringankan biaya, masyarakat miskin mengurus SKTM yang diharapkan mampu meringankan beban biaya.

4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui tingkat validitas dan realibilitas dari data angket masing-masing butir pertanyaan diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya.Untuk itu, untuk mengetahuinya Peneliti membuktikannya dengan uji coba membagikan kuisioner kepada 30 responden yang pernah melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dengan dapat dilihat pada olahan data program SPSS *version* 17.0Tabel 4.3 sebagai berikut:

4.1.2.1 Uji Validitas

Instrumen pengukuran dikatakan valid apabila instrument dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur.Adapun rumus untuk menentukan validitas, diantaranya koeifien korelasi *product moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X^2)\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Keterangan:
r_{xy} = Koefisien Korelasi
X = Skor tiap butir angket dari tiap responden
Y = Skor total seluruh butir angket dari tiap responden
$\sum X$ = Jumlah skor tiap butir angket dari tiap responden
$\sum Y$ = Jumlah skor total seluruh butir angket dari tiap responden

N = Banyaknya data

Dibawah ini adalah hasil validitas butir instrument berdasarkan perhitungan koefisien korelasi *product moment*. Butir yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa butir tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Syarat minimum dikatakan valid untuk valiabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah r = 0,361 dan jumlah n sebanyak 93 orang.

Tabel 4.3
Uji validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)

Sub Variabel	Pernyataan	Koefisien	Titik Kritis	Interpretasi
X1	P1	0,649	0,300	Item Valid
	P2	0,657	0,300	Item Valid
	P3	0,708	0,300	Item Valid
	P4	0,690	0,300	Item Valid
	P5	0,690	0,300	Item Valid
X2	P6	0,628	0,300	Item Valid
	P7	0,623	0,300	Item Valid
	P8	0,720	0,300	Item Valid
	P9	0,692	0,300	Item Valid
	P10	0,838	0,300	Item Valid
X3	P11	0,746	0,300	Item Valid
	P12	0,669	0,300	Item Valid
	P13	0,710	0,300	Item Valid
	P14	0,718	0,300	Item Valid
	P15	0,850	0,300	Item Valid
X4	P16	0,784	0,300	Item Valid
	P17	0,739	0,300	Item Valid
	P18	0,738	0,300	Item Valid
	P19	0,791	0,300	Item Valid

	P20	0,837	0,300	Item Valid
X5	P21	0,360	0,300	Item Valid
	P22	0,687	0,300	Item Valid
	P23	0,653	0,300	Item Valid
	P24	0,709	0,300	Item Valid
	P25	0,583	0,300	Item Valid
X6	P26	0,706	0,300	Item Valid
	P27	0,716	0,300	Item Valid
	P28	0,734	0,300	Item Valid
	P29	0,747	0,300	Item Valid
	P30	0,858	0,300	Item Valid
Y1	P31	0,342	0,300	Item Valid
	P32	0,843	0,300	Item Valid
Y2	P33	0,714	0,300	Item Valid
	P34	0,792	0,300	Item Valid
Y3	P35	0,715	0,300	Item Valid
	P36	0,818	0,300	Item Valid
Y4	P37	0,848	0,300	Item Valid
	P38	0,935	0,300	Item Valid
Y5	P39	0,892	0,300	Item Valid
	P40	0,787	0,300	Item Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2015

Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui bahwa dalam variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan semua item valid karena nilai r korelasinya lebih besar dari r tabel.

4.1.2.2 Uji Reliabilitas

Metode uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan nilai atau cronbach's alpha dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[\frac{1 - \sum \partial^2 b}{\partial^2 t}\right]$$

Keterangan:

r_{11}= Koefiesien Realibilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan

$\Sigma\partial^2$b = Jumlah varian butir

∂^2t = Varian total

Tabel 4.4
Nilai reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Nilai	Syarat	Nilai r_{11}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,966	≥60	$0,90<r_{11}\leq1,00$	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,925	≥60	$0,90<r_{11}\leq1,00$	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti 2015

Nilai reliabilitas memberikan indikasi bahwa keandalan kuisioner yang digunakan sebagai alat pengukur termasuk pada katagori berkorelasi kuat untuk variabael kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat karena nilainya lebih besar dari 0,6

4.2 Analisa Hasil Penelitian

4.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan SKTM di Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan di instansi pemerintahan.

Surat tersebut digunakan sebagai media untuk mengurus keringanan biaya kesehatan/berobat dirumah sakit, mengurus beasiswa atau keringanan biaya pendidikan baik di sekolah maupun di perguruan tinggi. Kantor Desa merupakan lembaga resmi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut dilakukan bagi masyarakat yang membutuhkan tanpa terkecuali. Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa Mandalamekar, dalam menganalisis variabel kualitas pelayanan, Peneliti mengguankan teori mengenai kualitas pelayanan dari Lijan Poltak Sinambela yaitu sebagai berikut:

4.2.1.1 Transparansi Pelayanan Pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten bandung

Tansparansi berkaitan dengan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Dalam hal ini masyarakat menginginkan pelayanan yang jelas mulai dari *input* data maupun *output* data, semua proses yang ada di dalamnya harus diketahui oleh masyarakat. Apabila aparatur bersikap tidak transparan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, maka masyarakat akan memberikan nilai buruk terhadap pelayanan yang berakibat pada keengganan masyarakat untuk berhubungan dengan birokrasi publik. Transparansi bisa berupa kejelasan mengenai informasi pelayanan, yang diwujudkan dengan pembuatan papan informasi dan informasi seputar desa pada website desa. Jika

hal ini terjadi terus-menerus, maka akan sulit bagi aparatur untuk mewujudkan visi dan misi dalam mewujudkan tertib pelayanan.

Sub variabel pertama yaitu transparansi, merupakan variabel yang dapat mengukur kualitas pelayanan dengan melihat kebutuhan masyarakat yang lebih difokuskan pada kesediaan aparatur dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan SKTM dalam Penelitian ini adalah berdasarkan subvariabel pertama dengan indikator-indikator yang digunakan sebagai pernyataan dalam angket sebagai berikut :

4.2.1.1.1 Penyediaan informasi pelayanan

Pernyataan pertama pada indikator transparansi dalam mengukur kualitas pelayanan adalah penyediaan informasi pelayanan yang jelas. Tanggapan responden mengenai penyediaan informasi pelayanan yang jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5 Aparatur menyediakan papan informasi sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	2	10	2,15	
2.	Setuju	4	12	48	12,90	
3.	Ragu-ragu/netral	3	11	33	11,82	43,4 %
4.	Tidak Setuju	2	43	86	46,23	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	25	25	26,88	
			93	202	100	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden mengenai aparatur menyediakan papan informasi sebagai media penyampaian informasi pada masyarakat adalah sebagian besar menjawab tidak setuju yaitu

sebesar 46,23% dan didukung oleh 26,88% menjawab sangat tidak setuju, yang artinya penyampaian informasi pada masyarakat berupa penyediaan papan informasi belum bisa dikatakan baik. Sebagaimana pernyataan pertama pada indikator transparansi dapat diketahui bahwa aparatur desa masih belum transparan dalam memberikan pelayanan berupa penyediaan papan informasi pada masyarakat.

Seperti kita tahu bahwa papan informasi bisa menjadi alat penghubung antara masyarakat dengan aparatur desa untuk memperbaharui informasi terbaru namun pada kenyataannya ketika peneliti melakukan observasi di lapangan tidak terdapat satupun papan informasi. Papan informasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena merupakan media penghubung antara aparatur dan masyarakat, karena tidak semua masyarakat faham akan cara mengakses situs website yang dimiliki oleh kantor desa. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar aparatur menyediakan papan informasi sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 202 dengan persentase 43,4%. Setelah melakukan penelitian kembali, terlihat aparatur dibantu dengan mahasiswa yang sedang melakukan KKN sedang membuat papan informasi, diharapkan dengan adanya papan informasi tersebut bisa menyalurkan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

4.2.1.1.2 Aparatur menyusun mekanisme pengaduan

Pernyataan kedua pada indikator transparansi dalam mengukur kualitas pelayanan adalah menyusun mekanisme pengaduan, tanggapan responden mengenai penyusunan mekanisme pengaduan dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.6 Aparatur menyusun mekanisme pengaduan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	4	20	4,3	
2.	Setuju	4	8	32	8,6	
3.	Ragu-ragu/netral	3	32	96	34,4	
4.	Tidak Setuju	2	31	62	33,3	49%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	18	18	19,3	
			93	228	100	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden mengenai pernyataan aparatur menyusun mekanisme pengaduan adalah 34,4% menjawab ragu-ragu, berdasarkan hasil observasi dilapangan yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa tidak adanya bagan atau kotak saran sebagai media pengaduan masyarakat dan didukung oleh jawaban tidak setuju sekitar 33,3 %, hal tersebut menunjukkan bahwa aparatur masih kurang transparan dalam mewujudkan pelayanan publik terlihat dari banyaknya masyarakat yang meragukan keberadaan mekanisme penyusunan pengaduan. Ditambah lagi sekitar 19,3% responden menjawab sangat tidak setuju karena sebagian masyarakat menilai bahwa mekanisme pengaduan memang tidak disediakan oleh aparatur. Hanya 4,3% responden saja yang menjawab sangat setuju dengan alasan masyarakat akan langsung menyampaikan keluhan mengenai pelayanan kepada aparatur. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar

aparatur menyusun mekanisme pengaduan kepada masyarakat Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 228 dengan persentase 49% berdasarkan data yang diperoleh dari 93 responden.

4.2.1.1.3 Masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah ketika berkunjung ke Kantor Desa

Tabel 4.7Masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah ketika berkunjung ke Kantor Desa

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	16	80	17,20	
2.	Setuju	4	15	60	16,12	
3.	Ragu-ragu/netral	3	41	123	44,08	63,87%
4.	Tidak Setuju	2	13	26	13,97	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	8	8	8,60	
			93	297	100	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa 44,08% masyarakat memilih jawaban ragu-ragu untuk pernyataan masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah ketika berkunjung ke kantor desa, berdasarkan pengamatan yang didalakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa ada beberapa responden yang merasa gampang ketika berkunjung kekantor desa sebagai contoh ketika mereka membutuhkan informasi maka ada salah satu aparatur mampu menjelaskan, namun ada juga masyarakat yang kembali lagi karena tidak adanya aparatur ketika jam kerja hal tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa transparansi pada kualitas pelayanan pembuatan SKTM belum bisa maksimal sehingga masyarakat harus menunggu proses yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar masyarakat mendapatkan

pelayanan dengan mudah di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori kuat yaitu dengan skor 297 dengan persentase 63,87%.

4.2.1.1.4 Aparatur meningkatkan arus informasi pada masyarakat melalui *website* desa

Tabel 4.8 Aparatur meningkatkan arus informasi pada masyarakat melalui *website* desa

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	14	70	15	
2.	Setuju	4	17	68	18,2	
3.	Ragu-ragu/netral	3	30	90	32,2	60%
4.	Tidak Setuju	2	26	52	28	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	6	6	6,4	
			93	286	100	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa 32,2% masyarakat masih belum faham mengenai arus informasi yang ada di desa berupa adanya *website*, artinya tidak semua masyarakat memanfaatkan keberadaan *website* sebagai sarana untuk menyampaikan informasi dari desa kepada masyarakat, namun 18,2% masyarakat menyatakan setuju dengan adanya w*ebsite* untuk meningkatkan arus informasi karena dengan adanya website masyarakat akan mengetahui informasi terbaru tanpa harus datang ke kantor desa. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur meningkat arus informasi melalui website di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 286 dengan persentase 61,50%. Persentase tersebut dikatakan cukup sesuai dengan penelitian

yang dilakukan oleh penelitian ketika melakukan observasi bahwa *website* desa yang sudah ada, sudah lama tidak diperbaharui datanya sehingga informasi yang didapatkan masih sangat minim, masyarakat hanya mampu mengambil informasi seperti nomor-nomor penting atau nomor telepon aparatur desa yang terdapat di *website* tersebut.

4.2.1.1.5 Masyarakat bisa memahami maanfaat pelayanan yang akan diambil

Tabel 4.9Masyarakat bisa memahami maanfaat pelayanan yang akan diambil

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	15	75	16,1	
2.	Setuju	4	16	64	17,2	
3.	Ragu-ragu/netral	3	33	99	35,4	60,65%
4.	Tidak Setuju	2	15	30	16,1	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	14	14	15	
			93	282	100	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

Berdasarkan tabel 4.9 terlihat 35% responden menjawab ragu-ragu atau netral berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti bahwa sebagian responden atau sekitar 33 orang ada yang sudah faham maanfaat SKTM dan ada juga yang masih mengetahui SKTM hanya sebagai pengantar untuk berobat kerumah sakit saja. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa masyarakat bisa memahami maanfaat pelayanan yang akan diambil di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 286 dengan persentase 61,50%. Jumlah tesebut sesuai dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa sebagian masyarakat masih belum begitu mengerti dengan fungsi SKTM atau manfaat dari SKTM, ketika penelitian, berbicara dengan salah satu responden ia berpendapat bahwa

SKTM dibutuhkan sebagai syarat untuk berobat saja tanpa mengetahui prosedur pembuatannya. Pentingnya masyarakat tahu bahwa SKTM sangat membantu dalam keperluan meminta keringan biaya pendidikan dan berobat, harus dijelaskan oleh aparatur ketika masyarakat melakukan pelayanan pembuatan SKTM.

Berdasarkan indikator-indikator pada variabel transparansi yang telah Peneliti kemukakan, Peneliti mengakumulasikan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9 Akumulasi Presentasae Jawaban Responden Mengenai sub variabel Transparansi

Indikator	Skor	% Skor	% Total
1. Aparatur menyediakan papan informasi sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat.	202	43,4	55,69%
2. Aparatur menyusun mekanisme pengaduan.	228	49	
3. Masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah ketika berkunjung ke kantor desa	297	63,87	
4. Aparatur meningkatkan arus informasi pada masyarakat melalui website desa	286	60	
5. Masyarakat bisa memahami manfaat pelayanan yang akan diambil	282	60,65	

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel transparansi yaitu 202+228+297+286+282= 1295 dengan persentase 55,69%. Untuk mengetahui akumulasi presentasi jawaban responden maka dilakukan penghitungan menggunakan cara berikut:

Rata-rata item (X_1) = $\sum$/i = 1295/5 = 259

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit} . 100\% = \frac{259}{465} . 100\%$ = 55,69%

maka dapat di katagorikan bahwa nilai indikator transparansi pada variabel kualitas pelayan di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup

baik/netral dengan persentase tertinggi yaitu 63,87 pada indikator masyakat mendapatkan pelayanan dengan mudah ketika berkunjung ke kantor desa

4.2.1.2 Akuntabilitas

Akuntabilitas berkaitan dengan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang bersih dan tepat sesuai dengan aturan, akuntabilitas pelayanan sangatlah penting karena pekerjaan atau pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa harus bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat desa yang ingin mendapatkan pelayanan.

Pertanggungjawaban kepada masyarakat harus diwujudkan oleh aparatur desa, namun kenyataan dilapangan yang ditemui oleh peneliti adalah masih ada aparatur yang datang terlambat akibatnya beberapa masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan, jam kerja seharusnya dimulai sejak pukul 08.00 akan tetapi sekitar pukul 09.00 apartur baru tiba di kantor Desa. Akuntabilitas merupakan indikator kedua pada variabel kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur bagaimana pelayanan pembuatan SKTM Desa Mandalamekar. Akuntabilitas tersebut menggambarkan bagaimana tanggung jawab aparatur dalam menciptakan kualitas pelayanan pembuatan SKTM Desa Mandalamekar.

Untuk mengetahui tingkat akuntanbilitas aparatur terhadap pelayanan yang diberikan aparatur, maka peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

4.2.1.2.1 Aparatur desa memiliki pengetahuan yang luas ketika menjelaskan prosedur pelayananan kepada masyarakat

Tabel 4.10 Aparatur desa memiliki pengetahuan yang luas ketika menjelaskan prosedur pelayananan kepada masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	5	25	5,3	
2.	Setuju	4	17	68	18,2	
3.	Ragu-ragu/netral	3	21	63	22,5	51,39%
4.	Tidak Setuju	2	33	66	35,4	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	17	17	18,2	
			93	239	100	

Sumber: Data dioleah peneliti 2015

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa indikator akuntabilitas dengan pernyataan aparatur desa memiliki pengetahuan yang luas ketika menjelaskan prosedur pelayananan kepada masyarakat adalah 35,4% masyarakat menjawab tidak setuju. Berdasarkan penjelasan responden ketika mengisi angket menjelaskan bahwa aparatur masih kurang memiliki pengetahuan dalam memberikan pelayanan, seperti yang sudah dijelaskan bahwa pemberian informasi salah satunya adalah menggunakan website namun, masih ada aparatur yang tidak faham mengenai informasi yang ada didalamnya, hanya ada satu staf saja yang faham betul mengenai IT, dan sekitar 18,2% menjawab setuju itupun karena masyarakat bertanya langsung kepada aparatur mengenai informasi pelayanan, bukan mendapatkan informasi dari website desa. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur memiliki pengetahuan yang luas ketika melayani masyarakat di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 239 dengan persentase 51,39%. Persentase tersebut sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti bahwa tidak semua aparatur memahami pengetahuan seputar

pembuatan SKTM terlihat dari saling lempar pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat kepada aparatur, aparatur tersebut meminta untuk bertanya kepada apartur lainya yang lebih faham dan mengerti prosedur pembuatan SKTM keadaan dilapanagn hanya satu orang saja yang mampu menjelaskan mengenai prosedur hingga penggunaan SKTM tersebut.

4.2.1.2.2 Aparatur penyedia layanan sudah ahli dalam melayani kebutuhan masyarakat

Aparatur penyedia layanan sudah ahli dalam melayani kebutuhan masyarakat merupakan pernyataan kedua pada indikator akuntabilitas, ahli yang dimaksud dalam pernyataan ini adalah aparatur bisa segera memproses berkas yang telah diterima dari masyarakat, tanpa harus menunggu berkas dari masyarakat lain. Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa 33,3% masyarakat menjawab ragu-ragu yang artinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagian sudah bisa dipenuhi oleh aparatur desa sesuai dengan kebutuhannya, tetapi sebagian masyarakat juga menilai bahwa aparatur belum ahli ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila melihat persentase masyarakat sekitar 19,3% menjawab setuju karena masyarakat menilai aparatur sudah ahli dalam melayani kebutuhan masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur sudah ahli dalam melayani masyarakat di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 240 dengan persentase 51,61% sesuai dengan penelitian yang dilakukan bahwa terlihat hanya

ada beberapa aparatur saja yang mahir dalam memberikan keterangan mengenai SKTM mulai dari menanyakan keperluan masyarakat hingga pembuatan SKTM. Keahlian aparatur dalam meyampaikan prosedur pembuatan SKTM membuat masyarakat menjadi faham dan mengerti langkah apa saja yang akan dilakukan setelah mendapatkan SKTM ini. Pernyataan tersebut sesuai dengan tabel 4.11 berikut ini

Tabel 4.11 Aparatur penyedia layanan sudah ahli dalam melayani kebutuhan masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	3	15	3,2	
2.	Setuju	4	18	72	19,3	
3.	Ragu-ragu/netral	3	31	93	33,3	51,61%
4.	Tidak Setuju	2	27	54	29	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	14	14	15	
			93	240	100	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

4.2.1.2.3 Aparatur mampu bertanggung jawab terhadap kewajibannya melayani masyarakat

Tabel 4.11 Aparatur mampu bertanggung jawab terhadap kewajibannya melayani masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	5	15	5,3	
2.	Setuju	4	11	44	11,8	
3.	Ragu-ragu/netral	3	23	69	24,7	46,45%
4.	Tidak Setuju	2	34	68	36.5	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	20	20	21,5	
			93	216	100	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

Aparatur mampu bertanggung jawab terhadap kewajibannya melayani masyarakat merupakan pernyataan ketiga dari indikator akuntabilitas, berdasarkan

tabel 4.12 dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden mengenai aparatur bertanggung jawab terhadap kewajibannya melayani masyarakat, 36,5% menjawab tidak setuju. Sesuai dengan pendapat masyarakat ketika memberikan keterangan mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur, aparatur masih kurang bertanggung jawab terlihat ketika masyarakat menyerahkan berkas permohonan pelayanan, berkas tersebut tidak langsung di data namun disimpan terlebih dahulu. Hanya 11,8% saja masyarakat yang menjawab setuju dengan tanggung jawab aparatur ketika memberikan pelayanan, hal tersebut dikarenakan kantor desa dalam keadaan sepi dan tidak masyarakat lain yang ingin mendapatkan pelayanan, sehingga berkas yang masuk bisa segera di proses. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur bertanggung jawab terhadap kewajibannya dalam melayani msayarakat di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori kuat yaitu dengan skor 216 dengan persentase 46,45%. Persentase tersebut sesuai dengan keadaan yang ada dilapangan ketika peneliti melakukan penelitian, meskipun masih ada aparatur yang datang terlambat serta meninggalkan kantor ketika jam kerja akan tetapi, aparatur tersebut masih menyempatkan untuk mengecek pekerjaan yang ada dimeja kerjanya dan segera memproses draft atau data yang sudah diterima.

4.2.1.2.4 Aparatur memperhatikan prosedur atau tata cara pelayanan pembuatan SKTM

Aparatur memperhatikan prosedur atau tata cara pembuatan SKTM, merupakan pernyataan keempat dari indikator akuntabilitas. Berdasarkan tabel 4.13, sekitar 38,7% masyarakat menjawab netral hal tersebut disebabkan karena papan prosedur pelayanan tidak dipasang di papan, dan hanya ada dalam wujud *file* saja. Hal tersebut mempengaruhi pelayanan yang diberikan aparatur, karena apabila prosedur tersebut dipasang di papan maka baik aparatur maupun masyarakat bisa mengetahui prosedur yang telah ditentukan sehingga proses pelayanan bisa berjalan sebagaimana mestinya. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur memperhatikan prosedur dan tata cara pelayanan pembuatan SKTM di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 255 dengan persentase 54,83% sesuai dengan keadaan dilapangan bahwa aparatur memperhatikan prosedur pembuatan SKTM, hal tersebut membuat kinerja aparatur desa menjadi lebih efektif, katagori tersebut dirasa cukup karena masyarakat tidak bisa melihat bagaimana prosedur pelayanan yang dimiliki oleh aparatur, hal tersebut tentunya membuat masyarakat merasa ragu ragu dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur. masyarakat tidak bisa menuntut apabila aparatur melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan karena prosedur pelayanan tidak dipasang di kantor desa. Persentase skor tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13 Aparatur memperhatikan prosedur atau tata cara pelayanan pembuatan SKTM

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	8	40	8,6	
2.	Setuju	4	9	36	9,6	
3.	Ragu-ragu/netral	3	36	108	38,7	54,83%
4.	Tidak Setuju	2	31	62	33,3	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	9,6	
			93	255	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

4.2.1.2.5 Aparatur menjelaskan satu-persatu prosedur pembuatan SKTM

Tabel 4.14 Aparatur menjelaskan satu-persatu prosedur pembuatan SKTM

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	5	25	5,3	
2.	Setuju	4	22	88	23.6	
3.	Ragu-ragu/netral	3	16	48	17,2	52,90%
4.	Tidak Setuju	2	35	70	37,6	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	15	15	16	
			93	246	100	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

Aparatur menjelaskan satu-persatu prosedur pembuatan SKTM merupakan pernytaan kelima dari indikator akuntabilitas, berdasarkan tabel 4.14 sekitar 37,% masyarakat menjawab tidak setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa aparatur terkesan kurang bertanggung jawab dalam menjelaskan satu persatu prosedur pelayanan pembuatan SKTM. Namun 23,6% masyarakat menjawab setuju hal tersebut menunjukkan tidak semua aparatur memiliki sikap tidak bertanggung jawab dalam melayani masyarakat, tetapi ada aparatur yang siap melayani ketika masyarakat menanyakan prosedur pembuatan SKTM. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur menjelaskan satu-persatu prosedur pembuatan SKTM di kantor Desa Mandalamekar

Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori kuat yaitu dengan skor 246 dengan persentase 52.90%. persentase tersebut sesuai dengan keadaan dilapangan yang menunjukkan bahwa salah satu aparatur menjelaskan prosedur mengenai pembuatan SKTM secara jelas.

Indikator-indikator yang telah diuraikan diatas merupakan indikator dari subvariabel akuntabilitas. Selanjutnya untuk mengetahui keseluruhan jawaban dan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan pembuatan SKTM Desa Mandalamekar berdasarkan indikator-indikator pada variabel akuntabilitas yang telah peneliti kemukakan, peneliti mengakumulasikan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15 Akumulasi Persentase Jawaban Jawaban Responden Mengenai Sub variabel akuntabilitas

Indikator	Skor	% Skor	% Total
1. Aparatur desa memiliki pengetahuan yang luas ketika menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat.	239	51,39	55,69%
2. Aparatur sudah ahli dalam melayani kebutuhan masyarakat..	240	51,61	
3. Aparatur bertanggung jawab terhadap kewajibannya melayani masyarakat	216	46,45	
4. Aparatur memperhatikan prosedur atau tata cara pelayanan pembuatan SKTM	255	54,83	
5. Aparatur menjelaskan satu-persatu prosedur pembuatan SKTM	246	52,90	

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel akuntabilitas yaitu 239+240+216+255+246=1196 dengan persentase 51,44%. Untuk mengeathui akumulasi jawaban persentase jawaban responden maka dapat dilakukan menggunakan cara berikut

Rata-rata item (X_1) = $\sum\bar{i}$ = 1196/5 = 239,2

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit}.100\%\bar{} = \frac{239,2}{465}.100\%$ = 51,44%

makadapat di katagorikan bahwa nilai sub variabel akuntabilitas pada variabel kualitas pelayan di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup baik/netral. Indikator tertinggi pada subvariabel ini adalah 54,83% yaitu pada indikator aparatur memperhatikan prosedur atau tata cara pembuatan SKTM

4.2.1.3 Kondisional pelayanan pembuatan SKTM desa Mandalamekar

Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsi efisiensi dan efektivitas. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan serta kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kendala yang dihadapi bisa datang dari aparatur maupun dari masyarakat, diantaranya adanya masyarakat lansia yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat, serta adanya kepentingan lain dari aparatur yang memaksa aparatur untuk meninggalkan pekerjaannya. Untuk mengetahui tingkat kondisonal terhadap pelayanan yang diberikan aparatur, maka Peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

4.2.1.3.1 Aparatur memperhatikan kebutuhan masyarakat

Aparatur memperhatikan kebutuhan masyarakat merupakan pernyataan pertama pada indikator kondisional, berdasarkan tabel 4.16 terlihat hanya 9,6%

saja masyarakat yang menyatakan setuju terhadap pernyataan aparatur memperhatikan kebutuhan masyarakat, dan 26,8% masyarakat menjawab ragu-ragu hal tersebut menunjukkan bahwa tidak semua kebutuhan masyarakat mampu dipenuhi oleh aparatur. Akan tetapi menurut masyarakat lainnya hendaknya aparatur mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan melihat kondisi yang terjadi, sehingga apabila sewaktu-waktu masyarakat membutuhkan jasa maupun pelayanan, aparatur segera dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur memperhatikan kebutuhan masyarakat di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 244 dengan persentase 52,47%. sesuai dengan keadaan yang terjadi dilapangan bahwa aparatur memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan cukup terbukti dengan adanya salah satu aparatur yang membantu melengkapi dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Persentase skor aparatur memperhatikan kebutuhan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16 Aparatur memperhatikan kebutuhan masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	9	45	9,6	
2.	Setuju	4	8	32	8,6	
3.	Ragu-ragu/netral	3	25	75	26,8	52,47%
4.	Tidak Setuju	2	41	82	44	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	10,7	
			93	244	100	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

4.2.1.3.2 Aparatur memperhatikan kecepatan waktu ketika memberikan pelayanan

Aparatur memperhatikan kecepatan waktu ketika memberikan pelayanan merupakan pernyataan kedua dari indikator kondisional, berdasarkan tanggapan responden pada tabel 4.17 bahwa 39,7% masyarakat menjawab ragu-ragu atau netral. Menurut masyarakat aparatur kurang cepat dalam melayani pembuatan SKTM, terbukti pembuatan membutuhkan waktu lebih dari satu hari, memang benar bahwa SKTM digunakan sebagai syarat untuk pengajuan keringanan biaya pendidikan selain itu juga digunakan untuk keringan biaya berobat rumah sakit, apabila proses pembuatannya lama maka akan merugikan masyarakat yang ingin segera mendapatkan pelayanan rumah sakit. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur memperhatikan kecepatan waktu dalam pelayanan di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 259 dengan persentase 55,69% dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.17 Aparatur memperhatikan kecepatan waktu ketika memberikan pelayanan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	4	20	4,3	
2.	Setuju	4	17	68	18,2	
3.	Ragu-ragu/netral	3	37	111	39,7	55,96%
4.	Tidak Setuju	2	25	50	26,8	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	10,7	
			93	259	100	

4.2.1.3.3 Aparatur mampu memberikan pelayanan dengan cekatan

Tabel 4.18 Aparatur mampu memberikan pelayanan dengan cekatan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	1	5	1	
2.	Setuju	4	13	52	13,9	
3.	Ragu-ragu/netral	3	20	60	21,5	45,16%
4.	Tidak Setuju	2	34	68	36,5	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	25	25	26,8	
			93	210	100	

Sumber: Data diolah oleh Penelitian 2015

Aparatur mampu meberikan pelayanan dengan cekatan merupakan pernyataan ketiga dari indikator kondisional . Berdasarkan angket 4.18, 36,5% masyarakat menyatakan tidak setuju dengan pernyataan yang mengatakan bahwa aparatur mampu memberikan pelayanan dengan cekatan, karena menurut masyarakat aparatur masih mengerjakan pekerjaan secara manual, terbukti dengan wujud dari luaran SKTM pada kolom pengisian nama masih diketik menggunakan mesin ketik manual sehingga proses pembuatannya menjadi lama. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur memberikan pelayanan dengan cekatan di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 210 dengan persentase 45,16%.

4.2.1.3.4 Aparatur menyediakan ruang tunggu agar masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pelayanan

Aparatur menyediakan ruang tunggu agar masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pelayanan, merupakan pernyataan keempat dari indikator kondisonal. Berdasarkan jawaban responden pada tabel 4.19 menyatakan bahwa

36,5% masyarakat menjawab tidak setuju hal tersebut diakibatkan karena bagian layanan kantor desa ini ada di lantai 2, sedangkan ruang tamu ada di lantai 1 hal tersebut mengakibatkan masyarakat terlihat berdiri untuk antri di ruang pelayanan tersebut. Namun tidak semua masyarakat mengeluhkan hal tersebut sekitar 19,35 masyarakat menyatakan setuju karena masyarakat memilih antri dari pada harus menunggu di lantai satu untuk naik lagi ke lantai dua bagian pelayanan. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur menyediakan ruang tunggu pelayanan SKTM di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 249 dengan persentase 53,54% yang dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 4.19 Aparatur menyediakan ruang tunggu agar masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pelayanan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	1	5	1	
2.	Setuju	4	18	72	19.35	
3.	Ragu-ragu/netral	3	32	96	34,4	53,54%
4.	Tidak Setuju	2	34	68	36,5	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	8	8	8,6	
			93	249	100	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

4.2.1.3.5 Aparatur memberikan penjelasan apabila masyarakat merasa kesulitan mengurus SKTM

Aparatur memberikan penjelasan apabila masyarakat merasa kesulitan mengurus SKTM merupakan pernyataan kelima dari indikator kondisional. berdasarkan jawaban responden pada tabel 4.20 menyatakan bahwa 32,2% responden menjawab tidak setuju, hal tersebut dikarenakan aparatur kurang

memberikan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan pembuatan SKTM, akibatnya masyarakat sering mengurus sendiri persyaratan yang harus dipenuhi. Aparatur hanya mau menerima draf yang sudah lengkap saja.karena hanya draft yang sudah lengkap, yang bisa di proses. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur memberikan penjelasan apabila masyarakat merasa kesulitan dalam membuat SKTM di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 237 dengan persentase 50,96% dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.20 Aparatur memberikan penjelasan apabila masyarakat merasa kesulitan mengurus SKTM

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	4	20	4,3	
2.	Setuju	4	16	64	17,2	
3.	Ragu-ragu/netral	3	25	75	26,8	50,96%
4.	Tidak Setuju	2	30	60	32,2	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	18	18	19,3	
			93	237	100	

Sumber: Data diolah Peneliti tahun 2015

Indikator-indikator yang telah diuraikan diatas merupakan indikator dari sub variabel kondisional. Selanjutnya untuk mengetahui keseluruhan jawaban dan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan pembuatan SKTM Desa Mandalamekar berdasarkan indikator-indikator pada variabel kondisonal Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel kondisional yaitu 244+259+210+249+237= 1199 dengan persentase 51,56%. Untuk mengetahui akumulasi persentase jawaban responden maka dapat dilakukan dengan menggunakan cara berikut:

Rata-rata item (X_1) = $\sum/\bar{i}$ = 1199/5 = 239,8

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit}.\overline{100}\%$ = $\frac{239,8}{465}.100\%$ = 51,56%, maka dapat di katagorikan bahwa nilai indikator kondisional pada variabel kualitas pelayan di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup baik/netral.

Tabel 4.21 Akumulasi Jawaban Responden Mengenai Jawaban Kondisional

Indikator	Skor	% Skor	% Total
1. Aparatur memperatikan kebutuhan masyarakat	244	52,47	51,56%
2. Aparatur menyusun mekanisme pengaduan.	259	55,96	
3. Aparatur memperhatikan kecepatan waktu ketika memberikan pelayanan.	210	45,16	
4. Aparatur menyediakan ruang tunggu agar masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pelayanan	249	53,54	
5. Aparatur memberikan penjelasan apabila masyarakat merasa kesulitan mengurus SKTM	237	50,96	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti 2015

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator diatas sudah terlaksana dengan baik artinya pelaksanaan pelayanan publik yang kondisional bisa di terapkan pada pelayanan pembuatan SKTM di Desa Mandalamekar. Pelayanan yang kondisional hendaknya berpegang pada prinsip efisensi dan efektivitas, dalam artian efisien dapat memperhatikan waktu pembuatan SKTM, serta pelayanan pembuatan SKTM tersebut efektif bagi masyarakat miskin yang membutuhkan. Persentase skor tertinggi terdapat pada indikator aparatur menyusun mekanisme pengaduan dengan persentase 55,96%. Indikator tersebut dinilai masyarakat penting agar mampu menjadi masukan bagi aparatur desa yaitu agar membuat kotak saran sebagai media pengaduan masyarakat.

4.2.1.4 Partisipatif

Partisipatif itu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Indikator ini dirasa sangat penting dalam pelayanan karena masyarakat sangat berperan didalamnya. Partisipasi dari masyarakat yang mampu membuat aparatur menjadi lebih baik dalam bekerja melayani masyrakat, karena dengan adanya partisipasi dari masyarakat menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur bisa diterima dengan baik oleh masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat partisipatif aparatur terhadap pelayanan yang diberikan aparatur, maka Peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

4.2.1.4.1 Aparatur memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan

Tabel 4.22 Aparatur memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	6	30	6,4	
2.	Setuju	4	7	28	7,5	
3.	Ragu-ragu/netral	3	34	102	36,5	50,32%
4.	Tidak Setuju	2	28	56	30,1	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	18	18	19,3	
			93	234	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Aparatur memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan merupakan pernyataan pertama pada indikator partisipatif. Berdasarkan hasil jawaban responden pada tabel 4.22, terlihat hanya 7,5% saja masyarakat yang menyatakan setuju dan 36,5 lainnya memilih netral atau ragu-ragu hal tersebut membuktikan bahwa dalam pelayanan pembutan SKTM, sikap aparatur bisa berubah-ubah

menurut masyarakat ketika melakukan pengisian angket, aparatur terkadang bersifat ramah dan terkadang juga bersifat acuh ketika ada masyarakat ingin melakukan pelayanan. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur memberikan pelayanan dengan ramah dalam membuat SKTM di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 234 dengan persentase 50,32%. Persentase tersebut sesuai dengan katagori cukup yaitu dengan melihat adanya tanggapan dari beberapa masyarakat yang akan melakukan pembuatan SKTM, diantara masyarakat tersebut ada yang menilai bahwa aparatur memberikan pelayanan dengan ramah misalnya dengan menanyakan alamat tinggal, maupun keadaan keluarga, akan tetapi ada juga masyarakat yang menilai bahwa aparatur terkesan dingin dan kurang ramah dalam menyambut masyarakat.

4.2.1.4.2 Masyarakat mendapatkan keamanan selama pelayanan

Tabel 4.23 Masyarakat mendapatkan keamanan selamamelakukanpelayanan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	6	30	6,4	
2.	Setuju	4	36	144	38,7	
3.	Ragu-ragu/netral	3	15	45	16,1	60,43%
4.	Tidak Setuju	2	26	52	27,9	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	10,7	
			93	281	100	

Sumber:Data diolah Peneliti 2015

Masyarakat mendapatkan keamanan selama pelayanan meruapakan pernyataan kedua pada indikator partisipatif. Berdasarkan tabel 4.23 sebagian responden menjawab setuju dengan persentase 38,7 hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat setuju dengan keamanan yang ada di kantor desa ketika

masyarakat melakukan pelayanan SKTM. Menurut pendapat masyarakat mereka mendapatkan kemanan mulai dari parkir hingga mereka menerima pelayanan dari aparatur. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa masyarakat mendapatkan keamanan ketika membuat SKTM di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori kuat yaitu dengan skor 281 dengan persentase 60,43%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak mendapatkan masalah dalam hal keamanan ketika melakukan pelayanan, karena masyarakat tersebut menilai bahwa Kantor desa terletak pada lingkungan yang padat penduduk, hingga adanya petugas tantib yang bertugas menjaga lingkungan sekitar kantor desa.

4.2.1.4.3 Masyarakat percaya terhadap pelayanan yang dilakukan aparatur penyedia layanan

Masyarakat percaya terhadap pelayanan yang dilakukan aparatur penyedia layanan merupakan pernyataan ketiga dari indikator partisipasif. Berdasarkan tabel 4.24 sekitar 22,5% saja masyarakat yang menjawab setuju, terlihat 35,4% masyarakat menyatakan tidak setuju. Hal tersebut menjadi bukti bahwa pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat belum bisa membangun kepercayaan kepada masyarakat, karena kepercayaan juga merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat agar aparatur senantiasa meningkatkan pelayanan. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa masyarakat percaya terhadap pelayanan ketika membuat SKTM di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung

termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 261 dengan persentase 56.12%. Persentase tersebut ditunjukkan dengan sikap aparatur yang belum bisa memastikan masyarakat bahwa pembuatan SKTM ini bisa selesai hanya dalam satu hari saja, hingga masyarakat diminta untuk kembali lagi esok hari dengan begitu akan membuat masyarakat meragukan dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur, persentase jawaban skor tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.24 Masyarakat percaya terhadap pelayanan yang dilakukan aparatur penyedia layanan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	2	10	2,1	
2.	Setuju	4	21	84	22,5	
3.	Ragu-ragu/netral	3	32	96	34,4	56,12%
4.	Tidak Setuju	2	33	66	35,4	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5,3	
			93	261	100	

Sumber:Data diolah Peneliti 2015

4.2.1.4.4 Aparatur penyedia layanan melakukan pelayanan dengan jujur

Tabel 4.25 Aparatur penyedia layanan melakukan pelayanan dengan jujur

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	6	30	6,4	
2.	Setuju	4	17	68	18,2	
3.	Ragu-ragu/netral	3	32	96	34,4	55,48%
4.	Tidak Setuju	2	27	54	29	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	11	11	11,8	
			93	259	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Aparatur penyedia layanan melakukan pelayanan dengan jujur merupakan pernyataan keempat dari indikator partisipatif. Berdasarkan tabel 4.25 terlihat 34,4% masyarakat menjawab ragu-ragu atau netral. Masyarakat menilai bahwa kejujuran aparatur dalam memberikan pelayanan masih kurang, terlihat dari

kosongnya meja kerja sebagian aparatur ketika jam kerja, salah satu aparatur member tahu bahwa kosongnya tempat kerja karena aparatur tersebut sedang pergi ke kantor kecamatan. Namun yang terjadi ternyta aparatur tersebut menyempatkan pulang kerumah ketika jam kerja. Kejujuran sangat diperlukan dalam hal membangun kualitas pelayanan karena dengan begitu masyarakat akan memberikan nilai positif bagi aparatur penyedia layanan di kantor desa khususnya pelayanan pembuatan SKTM. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur melakukan pelayanan dengan jujur ketika melayani pembuatan SKTM di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 259 dengan persentase 55.69%.

4.2.1.4.5 Aparatur penyedia layanan melakukan pelayanan dengan disiplin

Tabel 4.25 Aparatur penyedia layanan melakukan pelayanan dengan disiplin

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	4	20	4,3	
2.	Setuju	4	26	104	27,9	
3.	Ragu-ragu/netral	3	21	63	22,5	55,48%
4.	Tidak Setuju	2	29	58	31,1	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	13	13	13,9	
			93	258	100	

Data diolah oleh Peneliti 2015

Aparatur penyedia layanan melakukan pelayanan dengan disiplin merupakan pernyataan kelima dari indikator partisipatif. Berdasarkan tabel 4.26 masyarakat menjawab setuju dengan persentase sebesar 27,9%. Sama seperti pernyataan sebelumnya bahwa kejujuran menjadi bagian dari indikator partisipatif, aparatur melakukan pelayanan dengan disiplin juga menjadi

pendukung terciptanya kualitas pelayanan. Masyarakat menilai sebagian aparatur sudah melakukan pekerjaaan yaitu memberikan pelayanan dengan disiplin walaupun 31,1% masyarakat menilai bahwa aparatur masih kurang disiplin dalam melayani masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur melakukan pelayanan dengan disiplin ketika melayani pembuatan SKTM di kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung termasuk katagori cukup yaitu dengan skor 258 dengan persentase 55.48%.

Tabel 4.27 Akumulasi persentase Jawaban Responden Mengenai Jawaban Partisipatif

Indikator	Skor	% Skor	% Total
1. Aparatur memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	234	50,32	53,76
2. Masyarakat mendapatkan keamanan selama pelayanan	281	60,43	
3. Masyarakat percaya terhadap pelayanan yang dilakukan aparatur penyedia layanan	261	56,12	
4. Aparatur penyedia layanan melakukan pelayanan dengan jujur.	259	55,48	
5. Aparatur penyedia layanan melakukan pelayanan dengan disiplin	258	55,48	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel partisipatif yaitu 234+281+261+259+258= 1293 dengan persentase 54,70%. Untuk mengetahui akumulasi persentase jawaban responden maka dapat dilakukan dengan menggunakan cara berikut:

Rata-rata item (X_1) = $\sum/\bar{i}$ = 1272/5 = 258,6

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit}.100\%$ = $\frac{258,6}{465}.100\%$ = 55,61% maka dapat di katagorikan bahwa nilai indikator partisipatif pada variabel kualitas pelayan di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup baik/netral. Dalam hal ini aparatur desa selalu berusaha untuk memperbaiki kinerjanya dalam melayani masyarakat. Terlihat dari indikator kedua yaitu dengan persentase skor sebesar 60,43% merupakan indikator masyarakat mendapatkan pelayanan selama melakukan pelayanan SKTM.

4.2.1.5 Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan merupakan wujud pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat membutuhkan pelayanan, bukan hanya di kantor desa saja tetapi ketika mereka sedang melakukan kegiatan yang menghasilkan baik barang maupun jasa. Sebagaimana pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa Mandalamekar, masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang sama, aparatur tidak boleh membedakan antara masyarakat satu dengan yang lainnya. Karena penerima SKTM adalah tidak mampu, sudah menjadi kewajiban aparatur untuk memenuhi hak masyarakat tidak mampu dengan melayanipembuatan SKTM.

Untuk mengetahui kesamaan hak yang dilakukan aparatur terhadap pelayanan yang diberikan, maka peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

4.2.1.5.1 Aparatur penyedia layanan memberikan perhatian personal masyarakat

Tabel 4.28 Aparatur penyedia layanan memberikan perhatian personal masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	6	30	6,45	
2.	Setuju	4	11	44	11,82	
3.	Ragu-ragu/netral	3	24	72	25,8	51.18%
4.	Tidak Setuju	2	40	80	43	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	12	12	12,9	
			93	238	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Aparatur penyedia layanan memberikan perhatian personal kepada masyarakat merupakan pernyataan pertama pada indikator kesamaan hak. Berdasarkan tabel 4.28 sekitar 25,8% responden atau 24 orang menjawab ragu-ragu atau netral, menurut analisa peneliti aparatur tidak memberikan pelayanan secara personal semua masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan harus mau menunggu gilaran. Ada sekitar 11,82% responden menjawab setuju karena ada sebagian responden yang sudah lansia jadi harus mendapatkan perhatian khusus. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar aparatur memberikan perhatian secara personal ketika pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 238 dengan persentase 51.18%. Dengan memberikan perhatian personal kepada masyarakat maka akan dapat mengetahui apa tujuan masyarakat membuat SKTM ini sehingga masyarakat merasa mendapatkan kenyamanan ketika melakukan pelayanan.

4.2.1.5.2 Aparatur melakukan pelayanan dengan semangat dan bersungguh-sungguh

Aparatur melakukan pelayanan dengan kesungguhan dan ketegasan merupakan pernyataan kedua dari indikator kesamaan hak, karena hak masyarakat adalah mendapatkan pelayanan oleh aparatur yang bekerja secara bersungguh-sungguh karena nantinya akan menghasilkan pelayanan yang akan berkualitas. Namun berdasarkan tabel 4.29 sekitar 44% responden atau sekitar 41 orang menjawab ragu-ragu menurut Peneliti, aparatur melakukan pelayanan sudah baik, namun apabila hari sudah menjelang siang, ada beberapa aparatur sudah terlihat lelah sehingga membuat pekerjaan menjadi kurang semangat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar aparatur memberikan pelayanan dengan semangat dan bersungguh-sungguh ketika pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 251 dengan persentase 53,97%.

Tabel 4.29 Aparatur melakukan pelayanan dengan semangat dan bersunguh-sungguh

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	7	35	7,5	
2.	Setuju	4	9	36	9,6	
3.	Ragu-ragu/netral	3	41	123	44	53,97%
4.	Tidak Setuju	2	21	42	22,5	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	15	15	16,1	
			93	251	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

4.2.1.5.3 Kesediaan petugas layanan menjelaskan satu persatu maanfaat SKTM

Tabel 4.30 Kesediaan petugas layanan menjelaskan satu persatu maanfaat SKTM

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	4	20	4,3	
2.	Setuju	4	21	84	22,5	
3.	Ragu-ragu/netral	3	24	72	25,8	54,4%
4.	Tidak Setuju	2	33	66	35,4	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	11	11	11,8	
			93	253	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Kesediaan petugas layanan menjelaskan satu-persatu manfaat SKTM merupakan pernyataan ketiga dari indikator kesamaan hal. Ketika masyarakat melakukan pelayanan pembuatan SKTM, hendaknya sudah mengetahui maanfaat dari SKTM tersebut, apabila kurang faham mengenai manfaatnya masyarakat bisa menanyakan kepada aparatur. Berdasarkan tabel 4.30 terlihat 35,4% responden tidak setuju dengan pernyataan tersebut, karena menurut masyarakat ketika mereka datang ke kantor desa untuk melakukan pelayanan. Aparatur langsung menerima berkas saja dan tidak menjelaskan maanfaat dari SKTM. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar aparatur menjelaskan satu-persatu manfaat SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 253 dengan persentase 54,4%. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa tidak semua masyarakat penerima SKTM mendapatkan penjelasan secara detail mengenai manfaat dari SKTM, namun ada juga masyarakat yang diberikan penjelasan secara terperinci mengenai manfaat SKTM dan bagaimana

penggunaannya ketika berobat kerumah sakit maupun memperoleh keringanan biaya pendidikan.

4.2.1.5.4 Aparatur siap menataati peraturan dan mendapatkan sanksi

Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar aparatur memberikan pelayanan dengan semangat dan bersungguh-sungguh ketika pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 246 dengan persentase 52,90%. Hal tersebut berkaitan dengan kesiapan aparatur dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa masih ada beberapa aparatur yang datang terlambat, dengan berbagai alasan, namun hanya mendapatkan teguran saja, hal tersebut apabila tetap berlangsung maka akan berakibat kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Tabel 4.31 Aparatur siap mentaati peraturan dan mendapatkan sanksi

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%
1.	Sangat setuju	5	7	35	5,3
2.	Setuju	4	21	84	23.6
3.	Ragu-ragu/netral	3	30	90	17,2
4.	Tidak Setuju	2	22	44	37,6
5.	Sangat Tidak Setuju	1	13	13	16
			93	246	100

4.2.1.5.5 Aparatur mampu memahami akan kebutuhan masyarakat baik kebutuhan surat menyurat maupun kelengkapan persyaratan yang sudah ditentukan

Masyarakat harus menyiapkan segala keperluan sebelum membuat SKTM di kantor desa, apabila persyaratan yang dibawa oleh masyarakat belum lengkap maka hendaknya aparatur menjelaskan syarat apa saja yang harus dilengkapi. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur memahami kebutuhan masyarakat dalam pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah belum begitu memadai yaitu dengan skor 236 dengan persentase 50,75%. Seperti yang sudah dijelaskan pada indikator sebelumnya, sesuai penelitian yang sudah dilakukan hanya ada satu aparatur desa saja yang menjawab dan menjelaskan menganai dokumen apa saja yang harus disiapkan masyarakat ketika mereka ingin membuat SKTM. Hal tersebut sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 4.32 Aparatur mampu memahami akan kebutuhan masyarakat baik kebutuhan surat menyurat maupun kelengkapan persyaratan yang sudah ditentukan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	5	15	5,3	
2.	Setuju	4	22	88	23.6	
3.	Ragu-ragu/netral	3	16	48	17,2	50,75%
4.	Tidak Setuju	2	35	70	37,6	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	15	15	16	
			93	236	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

4.33Akumulasi Persentase Jawaban Responden Mengenai Jawaban Kesamaan Hak

Indikator	skor	%skor	% Total
Aparatur memberikan perhatian personal pada masyarakat	238	51,18	52,64
Aparatur melakukan pelayanan dengan semangat dan bersungguh-sungguh	251	53,97	
Kesediaan petugas layanan menjelaskan satu-persatu manfaat SKTM	253	54,4	
Aparatur siap menataati peraturan	246	52,90	
Aparatur mampu memahami kebutuhan masyarakat baik kebutuhan surat menyurat maupun persyaratan yang ditentukan	236	50,75	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel transparansi yaitu 238+251+253+246+236= 1224 dengan persentase 52,64%. Untuk mengetahui Akumulasi persentase jawaban responden maka dapat dilakukan menggunkan cara berikut:

Rata-rata item (X_1) = $\sum\bar{i}$ = 1224/5 = 244.8

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit}.100\bar{\%} = \frac{244,8}{465}.100\%$ = 52.64%maka dapat di katagorikan bahwa nilai indikator kesamaan hak pada variabel kualitas pelayan di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup baik/netral.

4.2.1.6 Kesimbangan Hak dan Kewajiban

Kesimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan sangatlah penting karena berhubungan antara masyarakat penerima layanan serta kewajiban aparatur dalam melayani masyarakat khususnya pelayanan pembuatan

SKTM.Keseimbangan hak dan kewajiban merupakn pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

4.2.1.6.1 Masyarakat mendapatkan hak berupa mendapatkan pelayanan dari aparatur desa

Tabel 4.34Masyarakat mendapatkan hak berupa mendapatkan pelayanan dari aparatur desa

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	5	25	5,3	
2.	Setuju	4	14	56	15	
3.	Ragu-ragu/netral	3	28	84	30,1	52.04%
4.	Tidak Setuju	2	31	62	33,3	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	15	15	16,1	
			93	242	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Berdasarkan tabel 4.34 sekitar 33,3% responden menjawab tidak setuju, namun ada 15% responden menjawab setuju. Hal tersebut terjadi karena penerima SKTM adalah masyarakat miskin, apabila ada yang menjawab tidak setuju dikarenakan masyarakat merasa pembuatan SKTM ini memakan waktu yang lebih dari satu hari mendapat Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa masyarakat mendapatkan hak berupa mendapatkan hak berupa pelayanan pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 242 dengan persentase 52,04%.

4.2.1.6.2 Aparatur bersungguh sungguh dalam memberikan pelayanan

Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur bersunguh-sungguh dalam pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu

dengan skor 251 dengan persentase 53,97%. Ketika peneliti melakukan penelitian terlihat aparatur sedang berbicara dengan aparatur lain ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.35 Aparatur bersungguh sungguh dalam memberikan pelayanan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Prentase Skor
1.	Sangat setuju	5	2	10	2,1	53,97%
2.	Setuju	4	19	76	20,4	
3.	Ragu-ragu/netral	3	34	102	36,55	
4.	Tidak Setuju	2	25	50	26,88	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	13	13	13,97	
			93	251	100	

Data diolah Peneliti 2015

4.2.1.6.3 Aparatur berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat

Tabel 4.36 Aparatur berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	5	25	5,3	45,59%
2.	Setuju	4	20	80	21,5	
3.	Ragu-ragu/netral	3	22	33	23,6	
4.	Tidak Setuju	2	28	56	30,1	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	18	18	19,3	
			93	212	100	

Sumber: data diolah Peneliti 2015

Berdasarkan tabel 4.36 sekitar 30,1% responden menjawab tidak setuju, 23,6% menjawab netral dan 21,5% menjawab setuju, menurut penagamatan Peneliti, hal tersebut terjadi pada penyerahan berkas persyaratan SKTM, aparatur lebih fokus dalam bekerja, dan tidak begitu interaktif kepada masyarakat. Namun walaupun seperti itu, hal tersebut dilakukan agar aparatur mampu meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa harus banyak bicara.Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis bahwa aparatur mampu berkomunikasi dengan baik dalam pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan

Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 212 dengan persentase 45,59%.

4.2.1.6.4 Aparatur tidak membeda-bedakan antara masyarakat penerima layanan SKTM yang satu dengan yang lainnya

Tabel 4.37 Aparatur tidak membeda-bedakan antara masyarakat penerima layanan SKTM yang satu dengan yang lainnya

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	8	40	8,6	
2.	Setuju	4	9	36	9,6	
3.	Ragu-ragu/netral	3	36	108	38,7	55,26%
4.	Tidak Setuju	2	33	66	35,4	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	7	7	7,5	
			93	257	100	

Berdasarkan tabel 4.37 sekitar 38,7% responden menyatakan ragu-ragu, atau sekitar 36 orang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa aparatur tidak membeda-bedakan karena tidak semua aparatur bersikap tidak adil karena pelayanan yang baik adalah tidak bersikap diskriminatif, hal ini membuat aparatur desa untuk lebih ramah dalam menghadapi masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur tidak membeda-bedakan masyarakat dalam pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 257 dengan persentase 55,26% berdasarkan penilitian yang dilakukan, peneliti melihat ada masyarakat yang ingin membuat SKTM namun tidak segera mempersilahkan untuk duduk, sekitar 15 menit datang masyarakat dengan mengenakan baju yang rapi dan dengan segera aparatur memanggil masyarakat tersebut. Hal tersebut

mengakibatkan kecemburuan sosial, alangkah baiknya jika melakukan pelayanan tanpa membedakan individu satu sama lain.

4.2.1.6.5 Aparatur bersifat adil ketika melayani masyarakat dengan ketika memenuhi kebutuhannya sendiri

Aparatur bersifat adil ketika melayani masyarakat dengan ketika memenuhi kebutuhannya sendiri merupakan pernyataan kelima dari indikator keseimbangan hak dan kewajiban. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang mampu memuaskan keinginan masyarakat, maka harus ada antara keseimbangan hak antara pemberi layanan maupun penerima layanan.Terlihat ketika peneliti melakukan penelitian, aparatur mempersilahkan masyarakat untuk menunggu dan mempersilahkan duduk, tetapi ada juga yang membiarkan masyarakat tetap berdiri sampai namanya dipanggil. Berdasarkan tabel 4.38 terlihat 26,88 responden menjawab ragu-ragu atau netral. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar mengenaiaparatur adil dalam memberikan pelayanan pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 239 dengan persentase 51,39%.

Tabel 4.38 Aparatur bersifat adil ketika melayani masyarakat dengan ketika memenuhi kebutuhannya sendiri

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	6	30	6,4	
2.	Setuju	4	16	64	17,2	
3.	Ragu-ragu/netral	3	25	75	26,88	51,39%
4.	Tidak Setuju	2	24	48	25,8	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	22	22	23,6	
			93	239	100	

Sumber:Data diolah Peneliti 2015

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel keseimbangan hak dan kewajiban yaitu 242+251+253+257+239= 1201 dengan persentase 51,65%. Untuk mengetahui akumulasi persentase jawaban responden maka dapat dilakukan dengan menggunakan cara berikut:

Rata-rata item (X_1) = $\sum\bar{i}$ = 1201/5 = 240,2

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit}.100\%$ = $\frac{240,2}{465}.100\%$ = 51,65%

makadapat di katagorikan bahwa nilai indikator kesamaan hak pada variabel kualitas pelayan di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup baik/netral.upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas harus senantiasa dilakukan oleh aparatur desa salah satunya dengan menyeimbangkan antara haknya sebagai aparatur, dan kewajiban utamanya sebagai pelayanan masyarakat. Sesuai dengan keadaan dilapangan proses pembuatan SKTM dilakukan oleh aparatur desa, namun hanya ada satu aparatur saja yang terlihat melayani pembuatan SKTM, namun ada juga sesekali aparatur lainnya membantu masyarakat dalam memberikan informasi mengenai prosedur pembuatan. Akumulasi jawaban mengenai keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.39Akumulasi PersentaseJawaban Responden Mengenai Jawaban keseimbangan Hak dan Kewajiban

Indikator	skor	%skor	% Total
Masyarakat mendapatkan hak berupa pelayanan dari aparatur desa	242	52,04	51,65%
Aparatur bersunguh-sungguh dalam memberikan pelayanan	251	53,97	
Aparatur berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat	212	45,59	
Aparatur tidak membeda-bedakan antara masyarakat penerima SKTM satu dengan yang lainnya	257	55,26	
Aparatur bersikap adil ketika melayani masyarakat, dengan ketika melayani kebutuhannya sendiri	239	51,39	

Sumber Data diolah Peneliti 2015

Tabel 4.40 Akumulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	skor	% Skor
1	Transparansi	1295	17,97
2	Akuntabilitas	1214	16,85
3	Kondisional	1199	16,59
4	Partisipatif	1035	14,36
5	Kesamaan Hak	1232	17,10
6	Keseimbangan hak dan kewajiban	1288	17,88
Frekuensi		7203	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa subvariabel harga memiliki jumlah skor tertinggi yaitu sebesar 1295 dengan persentase skor sebesar 17,97% yang didapat dengan cara mengitung antara skor aktual dibagi dengan skor ideal lalu dikali 100%, Sub variabel ini lebih besar skornya jika dibandingkan dengan sub variabel lainnya pada variabel kepuasan masyarakat. artinya pada subvariabel

ini masyarakat lebih banyak menanggapi pernyataan pada sub variabel transparansi. Berasarkan hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa subvariabel transparansi memiliki jumlah skor tertinggi yaitu 1295.

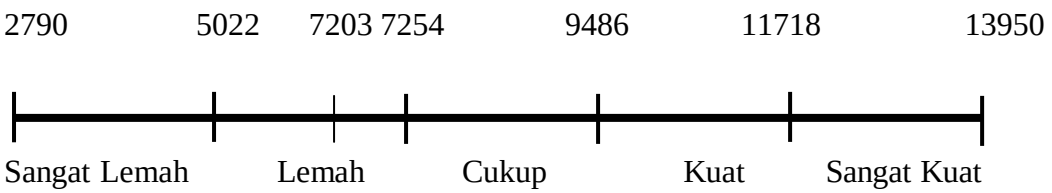
Pada sub variabel transparansi masyarakat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparatur, Maka untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator, maka peneliti akan menunjukkan jarak interval sebagai berikut:

Nilai indeks minimum= 1x30x93= 2790

Nilai indeks maksimum=5x30x93=13950

Interval= 13950-2790= 11160

Jarak interval = $\frac{11160}{5} = 2232$



Variabel kualitas pelayanan berdasarkan akumulasi responden, yaitu sebesar 7203 dan berada pada katagori lemah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SKTM Desa Mandalamekar belum bisa dikatakan baik. Akumulasi jawaban sebesar 7203 berdasarkan pengitungan per indikator dengan rata-rata responden menjawab netral/cukup hal tersebut sesuai dengan keadaan dilapangan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SKTM masih kurang baik, dilihat dari aparatur yang kurang perduli terhadap kebutuhan masyarakat, beberapa aparatur tidak ada dikantor sehingga untuk mendapatkan satu tanda tangan harus menunggu lama.

Selain itu masyarakat juga menilai bahwa penyampaian informasi yang dilakukan belum bisa maksimal, ditambah tidak adanya papan informasi sebagai media penghubung antara aparatur desa dan masyarakat, adanya website yang belum bisa terhubung pada beberapa menu membuat masyarakat susah untuk mengakses situs tersebut. Kualitas pelayanan yang baik tentunya bisa memberikan kepuasan kepada masyarakatnya dengan tidak membedakan antara masyarakat satu dan lainnya. Terlihat dilapangan bahwa aparatur memproses dengan cepat SKTM tersebut karena penerima SKTM tersebut adalah tetangganya sendiri, atau saudaranya. Hal tersebut jelas membuat kualitas pelayanan masih sangat lemah.

Namun hal tersebut aparatur desa berusaha memperbaiki kinerjanya agar mampu menciptakan pelayanan yang memuaskan.

4.2.2 Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Desa Mandalamekar Kecaatan Cimenyan Kabupaten Bandung

Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dalam penyelenggaraan suatu pelayanan baik pelayanan di lembaga pusat maupun tingkat desa, khususnya pembuatan surat keteranga tidak mampu. Masyarakat desa Mandalamekar akan puas apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan, untuk mencapai kepuasan masyarakat maka tentunya pihak aparatur desa harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas.

Variabel terikat pada Penelitian ini adalah kepuasan masyarakat Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Pada Variabel terdiri dari 5 indikator sebagai berikut:

4.2.2.1 Kualitas Produk

Kualitas produk yang dimaksudkan pada variabel kepuasan masyarakat ini merupakan kualitas surat yang nantinya akan dirasakan oleh masyarakat. Apabila produk dari SKTM ini bisa bermanfaat bagi masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur. Untuk mengetahui kualitas produk yang diberikan aparatur terhadap pelayanan yang diberikan, maka Peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

4.2.2.1.1 Masyarakat puas dengan hasil pembuatan SKTM yang diberikan aparatur penyedia layanan

Masyarakat puas dengan hasil pembuatan SKTM yang diberikan aparatur penyedia layanan merupakan pernyataan pertama pada indikator kualitas produk. Berdasarkan tabel 4.40, sekitar 12,9% atau 12 orang responden menjawab setuju. Namun terlihat 44% responden atau sekitar 41 orang menjawab tidak setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa hasil dari pembuatan SKTM belum memuaskan bagi masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar masyarakat belum puas dengan hasil pembuatan SKTM Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 244 dengan persentase 52,47%.Kepuasan masyarakat bisa dilihat dari hasil yang sudah didapatkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Keadaan dilapangan menunjukkan bahwa rata-rata masyarakat tidak setuju dengan hasil pembuatan SKTM, karena output yang dihasilkan berupa surat

keterangan namun tulisannyamasih menggunakan mesin ketik manual. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.41 Masyarakat puas dengan hasil pembuatan SKTM yang diberikan aparatur penyedia layanan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Skor
1.	Sangat setuju	5	3	15	3,2	
2.	Setuju	4	12	48	12,9	
3.	Ragu-ragu/netral	3	31	93	33,3	52,47%
4.	Tidak Setuju	2	41	82	44	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	6	6	6,4	
			93	244	100	

Sumber: Data diolah peneliti 2015

4.2.2.1.2 Produk/hasil bisa bermanfaat untuk masyarakat

Tabel 4.42 Produk/hasil bisa bermanfaat untuk masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	%skor
1.	Sangat setuju	5	2	10	2,1	
2.	Setuju	4	32	128	34,4	
3.	Ragu-ragu/netral	3	30	90	32,2	57,41
4.	Tidak Setuju	2	10	20	10,7	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	19	19	20,4	
			93	267	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Produk/hasil bisa bermanfaat untuk masyarakat, merupakan pernyataan kedua dari indikator kualitas produk. Berdasarkan tabel 4.41, sekitar 34,4% responden menjawab setuju atau sekitar 32 orang setuju apabila produk/hasil bisa bermanfaat untuk masyarakat, mengingat SKTM atau surat keterangan tidak mampu ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai syarat untuk mengajukan keringanan biaya pendidikan maupun berobat kerumah sakit.

Selain untuk keperluan tersebut masyarakat miskin juga wajib membuat SKTM, karena masyarakat yang terdata GAKINDA wajib memiliki SKTM. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar

bahwaproduk/hasil bisa bermanfaat bagi masyarakat Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah cukup yaitu dengan skor 267 dengan persentase 57,41%.

Tabel 4.43 Akumulasi Persentase Jawaban Responden Mengenai Jawaban Kualitas Produk

Indikator	Skor	%Skor	% Total
Masyarakat puas dengan hasil pembuatan SKTM yang diberikan aparatur	239	52,47	54,94%
Produk dan hasil bisa bermanfaat bagi masyarakat	267	57,41	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel kualitas produk yaitu 239+267= 511 dengan persentase 54,94%. Untuk mengetahui akumulasi persentase jawaban responden maka dapat dilakukan dengan menggunakan cara berikut:

Rata-rata item (X_1) = $\sum$/i = 511/2 = 255,5

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit}.100\% = \frac{255,5}{465}.100\% = 54,94\%$

makadapat di katagorikan bahwa nilai indikator kualitas produk pada variabel kepuasan masyarakat di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup baik/netral.Kualitas produk merupakan keunggulan dari produk atau output berupa SKTM yang dibuat oleh aparatur ,dengan persentase sebesar 54,94% menunjukan bahwa tidak semua masyrakat puas dengan hasil output SKTM yang diberikan aparatur. Berdasarkan keadaan yang terjadi dilapangan bahwa masyarakat senang dan puas dengan output atau produk yang dihasilkan karena mereka akan segera menggunakan SKTM tersebut sebagaimana mestinya, namun

beberapa dari responden masih mengeluhkan bahwa hasil yang dikeluarkan berupa lembaran kertas yang hanya diketik dengan mesin ketik manual.

4.2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan indikator kedua dari variabel kepuasan masyarakat.Kualitas pelayanan dimaksudkan sebagai nilai dari sebuah pelayanan yang diterima oleh masyarakat.pada indikator ini kualitas pelayanan fokus pada bagaimana cara aparatur melayanai serta, mengetahui apakah aparatur memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan khususnya pada pembuatan SKTM. Pelayanan yang berkualitas hendaknya bisa membuat sebuah barang atau jasa bisa bermanfaat bagi masyarakat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur yang diberikan aparatur, maka Peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

4.2.2.2.1 Aparatur melayani masyarakat dengan ramah

Aparatur melayani masyarakat dengan ramah merupakan pernyataan pertama dari indikator kualitas pelayanan, berdasarkan gambar 4.44 sekitar 19,3% responden menjawab setuju, atau sekitar 18 orang menjawab setuju. Namun 46,2% menjawab tidak setuju, hal tersebut membuktikan bahwa masih ada aparatur yang kurang ramah dalam melayani kebutuhan masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur melayani masyarakat dengan ramah adalah cukup yaitu dengan skor 250 dengan persentase 53,76%. Berdasarkan keadaan dilapangan terlihat ada seorang

responden yang ingin melakukan pelayanan, namun ada satu aparatur yang terkesan diam dan tidak memperdulikan masyarakat tersebut, setelah menunggu sekitar 15 menit baru dipersilahkan untuk duduk. Persentase skor tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.44 Aparatur melayani masyarakat dengan ramah

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	3	15	3,2	
2.	Setuju	4	18	72	19,3	
3.	Ragu-ragu/netral	3	24	72	25,8	53,76%
4.	Tidak Setuju	2	43	86	46,2	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5,3	
			93	250	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

4.2.2.2.2 Aparatur mendampingi dan memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan pembuatan SKTM

Aparatur mendampingi dan memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan pembuatan SKTM merupakan pernyataan kedua dari indikator kualitas pelayanan. Berdasarkan tabel 4.45 sekitar 40,8% responden menjawab ragu-ragu atau netral. Menurut responden, aparatur tidak selalu mendampingi masyarakat ketika melakukan pelayanan pembuatan SKTM, namun terkadang aparatur juga memberikan penjelasan mengenai prosedur atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Ketika mendampingi masyarakat untuk melakukan pembuatan SKTM, aparatur menunjukkan pada masyarakat kepada bagian apa masyarakat tersebut harus mengisi buku tamu, serta menanyakan tujuan pembuatan SKTM pada masyarakat. Namun ada juga masyarakat yang berinisiatif untuk menanyakan langsung pada aparatur desa, kepada bagian apakah nantinya data

pembuatan SKTM ini akan dikumpulkan. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur mendampingi masyarakat adalah cukup yaitu dengan skor 262 dengan persentase 56,34% dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.45 Aparatur mendampingi dan memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan pembuatan SKTM

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Prentase Skor
1.	Sangat setuju	5	4	20	4,3	
2.	Setuju	4	17	68	18,2	
3.	Ragu-ragu/netral	3	38	114	40,8	57,20%
4.	Tidak Setuju	2	26	52	27,9	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	8	8	8,60	
			93	262	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Tabel 4.46Akumulasi Persentase Jawaban Responden Mengenai Jawaban Kualitas Pelayanan

Indikator	Skor	%Skor	% Total
Aparatur melayani dengan ramah	250	53,76	54,83%
Aparatur mendampingi dan memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan pembuatan SKTM	262	57,20%	

Sumber: Data dioleh Peneliti 2015

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel kualitas pelayanan yaitu 250+262= 510 dengan persentase 54,83% Untuk mengetahui akumulasi persentase jawaban responden maka dapat dilakukan dengan menggunakan cara sebagai berikut:

Rata-rata item (X_1) = $\sum$/i = 510/2 = 255

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit} . 100\%$ = $\frac{255}{465} . 100\%$ = 54,83%

maka dapat di katagorikan bahwa nilai indikator kualitas pelayanan pada variabel kepuasan masyarakat di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup baik/netral. Berdasarkan persentase 54,83% masyarakat melihat kualitas pelayanan sudah cukup baik, terlihat dari sikap aparatur yang mau menjelaskan prosedur pembuatan SKTM, walaupun tidak semua menunjukkan sikap ramah akan tetapi ada beberapa apartur desa yang dengan sikap mempersilahkan masyarakat untuk menunggu di kursi tamu, artinya tidak semua aparatur desa bersikap kurang ramah pada masyarakat. Dengan begitu aparatur desa senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan kepuasan masyarakat.

4.2.2.3 Emosional

Emosional merupakan indikator ketiga dari variabel kepuasan masyarakat. Emosional menunjukkan kesabaran aparatur ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut bisa dilihat dari sikap aparatur apakah bisa berhati-hati ketika menghadapi masyarakat serta berhati hati ketika berbicara, dan juga mampu menjaga emosi ketika menghadapi masyarakat yang menginginkan pelayanan dengan cepat. Untuk mengetahui sikap aparatur ketika melayani masyarakat, maka Peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

4.2.2.3.1 Aparatur mampu menjaga diri dan berhati-hati dalam berbicara dengan masyarakat

Tabel 4.47 Aparatur mampu menjaga diri dan berhati-hati dalam berbicara dengan masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	1	15	1	
2.	Setuju	4	9	36	9,6	
3.	Ragu-ragu/netral	3	49	147	52,6	56,34%
4.	Tidak Setuju	2	29	58	31,1	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5,3	
			93	261	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Aparatur mampu menjaga diri dan berhati-hati dalam berbicara dengan masyarakat merupakan pernyataan pertama dari indikator emosional. Berdasarkan tabel 4.46 terlihat 52,6 % responden menjawab netral atau ragu-ragu karena hanya 9,6% saja yang menjawab setuju atau sekitar 9 orang. Menurut pengamatan peneliti ketika melakukan penelitian, terlihat sebagian aparatur bekerja melayani masyarakat dengan memberikan salam, senyum dan sapa. Sedangkan aparatur yang lainnya terlihat diam dan terkesan acuh kepada masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur mendampingi masyarakat adalah cukup yaitu dengan skor 262 dengan persentase 56,12%.

4.2.2.3.2 Aparatur mampu menjaga emosi ketika melayani kebutuhan masyarakat

Aparatur mampu menjaga emosi ketika melayani kebutuhan masyarakat merupakan pernyataan kedua dari indikator emosional. Berdasarkan tabel 4.48 sekitar 34,4% responden menyatakan tidak setuju, hal tersebut dapat dinilai dari sikap dari aparatur ketika menghadapi masyarakat yang sedang

mengumpulkan berkas syarat pembuatan SKTM, salah satu aparatur meminta masyarakat tersebut untuk menumpuk berkas saja tanpa melihat terlebih dahulu isi dari berkas tersebut. Namun 17,2 % atau 16 orang menyatakan setuju karena merasa aparatur sudah memproses berkas yang diajukan dengan cepat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa aparatur mampu menjaga emosi ketika melayani masyarakat adalah cukup yaitu dengan skor 239 dengan persentase 51,39%.

Tabel 4.48 Aparatur mampu menjaga emosi ketika melayani kebutuhan masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	3	15	3,2	
2.	Setuju	4	16	64	17,2	
3.	Ragu-ragu/netral	3	27	81	29	51,39%
4.	Tidak Setuju	2	32	64	34,4	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	15	15	16,1	
			93	239	100	

Sumber: Data Diolah Peneliti 2015

Tabel 4.49 Akumulasi Jawaban Responden Mengenai Jawaban Emosional

Indikator	Skor	%Skor	% Total
Aparatur mampu menjaga diri dan berhati-hati dalam berbicara dengan masyarakat	261	56,34	53,76
Aparatur mampu menjaga emosi ketika melayani kebutuhan masyarakat	239	51,39	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel emosional yaitu 261+239= 500 dengan

persentase 53,76%. Untuk mengetahui akumulasi persentase jawaban responden maka dapat dilakukan dengan menggunakan cara berikut:

Rata-rata item (X_1) = $\sum\bar{i}$ = 500/2 = 250

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit}.100\%$ = $\frac{250}{465}.100\%$ = 53,76%

makadapat di katagorikan bahwa nilaisub variabel emosional pada variabel kepuasan masyarakat di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup baik/netral. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menghasilkan kepuasan masyarakat salah satunya aparatur harus memperhatikan tingkat emosional ketika menghadapi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.sikap ramah dan mampu menjaga perkataan harus dipertahaankan agar masyarakat senantiasa merasa nyaman.

4.2.2.4 Harga

Harga merupakan satuan atau nominal yang ditetapkan pada sebuah barang maupun jasa pelayanan. Pada Penelitian ini harga merupakan indikator dari variabel terikat atau (Y). Harga merupakan nominal rupiah yang harus dibayarkan ketika masyarakat melakukan pelayanan pembuatan SKTM. Untuk mengetahui bagaimanabiaya yang harus diberikan masyarakat, maka Peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

4.2.2.4.1 Pengurusan pembuatan SKTM memerlukan tarif pelayanan yang wajar

Pengurusan pembuatan SKTM memerlukan tarif pelyanan yang wajar, dalam artian tidak melebihi batas yang ditetapkan merupakan pernyataan pertama dari indikator harga, berdasarkan tabel 4.49 menayatakan bahwa 31,18% responden menjawab tidak setuju, karena melihat responden atau masyarakat penerima SKTM adalah masyarakat miskin yang kondisi ekonominya rendah, Namun sekitar 27,95% responden menjawab netral karena biaya pembuatan SKTM ini sebenarnya bebas biaya, apabila setelah pelayanan ada masyarakat yang memberikan uang kepada aparatur maka, uang tersebut akan disimpan sebagai kas desa. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa biaya pembuatan SKTM memerlukan biaya yang wajar adalah cukup yaitu dengan skor 256 dengan persentase 50,05% persentase tersebut berada dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.50 Pengurusan pembuatan SKTM memerlukan tarif pelayanan yang wajar

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	4	20	4,3	50,05%
2.	Setuju	4	22	88	23,65	
3.	Ragu-ragu/netral	3	26	78	27,95	
4.	Tidak Setuju	2	29	58	31,18	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	12	12	12,90	
			93	256	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

4.2.2.4.2 Masyarakat merasa keberatan dalam pembayaran administrasi

Pada tabel 4.51 menujukkan rata-rata responden menjawab netral dengan persentase 44,08% menurut analisa peneliti bahwa masyarakat tidak merasa keberatan dan ada sebagian yang merasa keberatan jika harus membayar ketika melakukan pembuatan SKTM. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa masyarakat merasa keberatan dalam pembayaran administrasi adalah cukup yaitu dengan skor 242 dengan persentase 52,04%. katagori cukup tersebut dilihat dari banyaknya masyarakat menjawab netral karena seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa sebenarnya pembuatan SKTM ini tidak memungut biaya sepeserpun akan tetapi ada beberapa masyarakat yang ingin memberikan sejumlah uang kepada aparatur desa. Aparatur desa menerima uang tersebut lalu memasukkan kedalam kas desa, persentase skor tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.51 Masyarakat merasa keberatan dalam pembayaran administrasi

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	3	15	3,2	
2.	Setuju	4	10	40	10,75	
3.	Ragu-ragu/netral	3	41	123	44,08	52,04%
4.	Tidak Setuju	2	25	50	26,88	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	14	14	15,05	
			93	242	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel harga yaitu 256+242= 498 dengan persentase 53,54% untuk mengetahui akumulasi persentase jawaban responden maka dapat dilakukan menggunakan cara berikut:

Rata-rata item (X_1) = $\sum$/i = 498/2 = 249

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit}$. 100% = $\frac{249}{465}$. 100% = 53,54%

makadapat di katagorikan bahwa nilai indikator harga pada variabel kepuasan masyarakat di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup baik/netral sesuai dengan keadaan dilapangan yang menunjukkan bahwa ada masyarakat ingin melakukan pelayanan dan menanyakan berapa uang yang harus dikeluarkan untuk membayar pembuatan satu lembar SKTM, aparatur memberikan jawaban "terserah ibu saja". Akumulasi jawaban mengenai subvariabel harga dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.52 Akumulasi Persentase Jawaban Responden Mengenai Jawaban harga

Indikator	Skor	%Skor	% Total
Pengurusan pembuatan SKTM memerlukan tarif yang wajar	256	50,05	53,54
Masyarakat merasa keberatan dalam pembayaran	242	52,04	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

4.2.2.5 Biaya

Biaya merupakan indikator kelima dari variabel kepuasan masyarakat, biaya adalah satuan uang yang harus dikeluarkan atau dibayarkan ketika masyakat sudah mendapatkan pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana biaya yang harus diberikan masyarakat, maka peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

4.2.2.5.1 Biaya pembuatan SKTM tidak memberatkan masyarakat

Tabel 4.53 Biaya pembuatan SKTM tidak memberatkan masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	0	0	0	
2.	Setuju	4	10	40	10,75	
3.	Ragu-ragu/netral	3	41	123	44,0	48,81%
4.	Tidak Setuju	2	25	50	26,88	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	14	14	15,05	
			93	227	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Biaya pembuatan SKTM tidak memberatkan masyarakat merupakan pernyataan pertama dari indikator biaya. Berdasarkan tabel 4.25 sekitar 44,0% responden menjawab netral, 26,88% menjawab tidak setuju namun sekitar 10,75 menjawab setuju. Menurut analisa peneliti bahwa biaya pembuatan SKTM sebenarnya memang tidak memungut biaya, akan tetapi ada masyarakat yang memberi uang kepada aparatur secara sukarela. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa biaya pembuatan SKTM tidak memberatkan masyarakat adalah cukup yaitu dengan skor 227 dengan persentase 48,81% yang menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat merasa keberatan dengan biaya yang harus dikeluarkan ketika melakukan pembuatan SKTM, tetapi ada juga masyarakat yang merasa keberatan karena keadan ekonomi masyarakat tersebut kurang.

4.2.2.5.2 Masyarakat dikenakan biaya tambahan dalam pengurusan SKTM

Pada tabel 4.54 sebagian responden menjawab tidak setuju dengan persentase sebesar 35,48% dan 30,10% responden menjawab ragu-ragu. Masyarakat menjawab tidak setuju dikarenakan memang pada pembuatan SKTM

ini tidak membutuhkan biaya sedikitpun, akan tetapi apabila masyarakat membayar administrasi maka uang yang masuk akan masuk kas desa. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa masyarakat dikenakan biaya tambahan dalam pembuatan SKTM adalah cukup yaitu dengan skor 229 dengan persentase 49,24% persentase jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.54 Masyarakat dikenakan biaya tambahan dalam pengurusan SKTM

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	5	25	5,3	
2.	Setuju	4	9	36	9,6	
3.	Ragu-ragu/netral	3	28	84	30,10	49,24%
4.	Tidak Setuju	2	33	66	35,48	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	18	18	19,35	
			93	229	100	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Tabel 4.55 Akumulasi Jawaban Responden Mengenai Jawaban Biaya

Indikator	Skor	%Skor	% Total
Biaya pembuatan SKTM tidak memberatkan masyarakat	227	48,81	49,03%
Masyarakat dikenakan biaya tambahan dalam pengurusan SKTM	229	49,24	

Sumber: Data diolah Peneliti 2015

Berdasarkan hasil keseluruhan nilai, apabila kita akumulasikan dari total nilai per inikator pada sub variabel biaya yaitu 227+229= 456 dengan persentase 49,03%. Untuk mengetahui akumulasi persentase jawaban responden maka dapat dilakukan dengan menggunakan cara berikut:

Rata-rata item (X_1) = ∑/i = 456/2 = 228

Angka persentase = $\frac{X1}{Sit}$. 100% = $\frac{228}{465}$. 100% = 49,03%

makadapat di katagorikan bahwa nilai indikator biaya pada variabel kepuasan masyarakat di Desa Mandalamekar termasuk dalam kategori cukup baik/netral.Berdasarkan keadaan dilapangan responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur baik dari kualitas produk, kualitas pelayanan. SKTM ini sangat dibutuhkan bagi masyarakat kurang mampu, oleh karena itu masyarakat harus mendapatkannya agar mereka mendapatkan pelayanan yang sama ketika melakukan pengobatan dirumah sakit maupun mendapatkan pendidikan yang sama di sekolah. Jika harus membayar masyarakat melakukan pembayaran sebagai tanda terimakasih terhadap aparatur yang sudah memberikan pelayanan pembuatan SKTM.

Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKTM dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.56 Akumulasi Jawaban Responden
`Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	skor	% Skor
1	Kualitas Produk	506	23,15
2	Kualitas Pelayanan	512	23,43
3	Emosional	190	8,69
4	Harga	498	53,54
5	Biaya	456	49,03
Frekuensi		2185	

Data diolah oleh peneliti 2015

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa subvariabel harga memiliki jumlah skor tertinggi yaitu sebesar 498 dengan persentase skor sebesar 53,54 yang didapat dengan cara mengitung antara skor aktual dibagi dengan skor ideal lalu

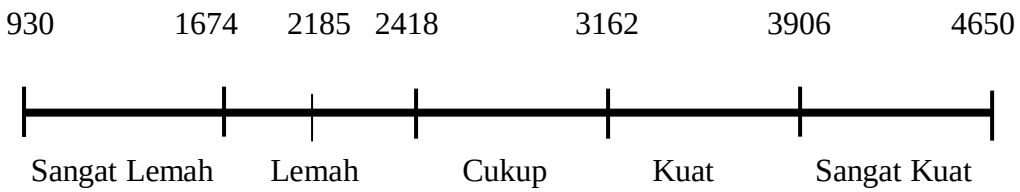
dikali 100%, Sub variabel ini lebih besar skornya jika dibandingkan dengan sub variabel lainnya pada variabel kepuasan masyarakat. artinya pada subvariabel ini masyarakat lebih banyak menanggapi pernyataan pada sub variabel harga. Maka untuk menentukan seberapa baik nilai dari tiap indikator digunakan penentuan

Nilai indeks minimum= 1x10x93= 930

Nilai indeks maksimum=5x10x93=4650

Interval= 4650-930= 3720

Jarak interval = $\frac{3720}{5} = 744$



Akumulasi kepuasan masyarakat berdasarkan akumulasi jawaban responden, yaitu sebesar 2185 dan berada pada katagori lemah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKTM menurut responden belum bisa tercapai karena berdasarkan penghitungan dari beberapa indikator rata-rata responden menjawab ragu-ragu pada setiap pernyataan yang diajukan peneliti. jawaban rata-rata tersebut ditunjunkkan hampir pada setiap pernyataan pada sub variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya

4.2.3 Uji Korelasi *Pearson Product Moment*

Analisa Korelasi Pearson Product Moment diperoleh korelasi sebesar 0,114 antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.angka

tersebut didapatkan dari penghitungan menggunakan softwere SPSS 20.0 Berdasarkan pedoman pemberian intrepretasi koefisien korelasi 0,114 berada pada posisi sangat rendah yaitu dengan nilai interval 0,00 – 0,199. Maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang sangat lemah antara kualitas pelayanan pembuatan SKTM dengan kepuasan masyarakat Desa Mandalamekar. Hasil penghitungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.57 Hasil Penghitungan Koefisien Korelasi Pearson Product Moment Dengan Menggunakan SPPS Versi 20.0

Correlations

		KualitasPelayanan	KepuasanMasyarakat
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	1	.114
	Sig. (2-tailed)		.275
	N	93	93
KepuasanMasyarakat	Pearson Correlation	.114	1
	Sig. (2-tailed)	.275	
	N	93	93

Sedangkan, untuk menguji hipotesis di atas digunakan statistik uji t dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r\sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} = 0{,}114\sqrt{\frac{93-2}{1-(0{,}114)^2}} = 0{,}114x9{,}60 = 1{,}094$$

Nilai t tersebut selanjutnya dipergunakan untuk membuktikan hipotesis Peneliti, yaitu dengan membandingkankannya dengan Tabel-t .dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ makaHo ditolak dan Ha di terima

b. Bilat$_{hitung}$<t$_{tabel}$, maka Ho di terima dan Ha di tolak.

Artinya apabila Ho ditolak dan Ha diterima yaitu kualitas pelayanan pembuatan SKTM tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Mandalamekar. Sedangkan Ho di terima dan Ha ditolak yaitu kualitas pelayanan pembuatan SKTM berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Mandalamekar.

Adapun patokan dalam melihat Tabel-t yaitu dengan memperhitungkan *Degree Of Freedom,* sebagai berikut:

d*f= N -2= 93-2=91*

t_{tabel}=$t\frac{0,05}{2}(n-2) = t0,025(91)$ *=2,275*

Berdasarkan perhitungan diatas, didapat bahwa t_{hitung} =1,094 lebih kecil dari t_{tabel} = 2,275. Hal ini hipotesis yang diajukan Peneliti yaitu, bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pembuatan SKTM terhadap kepuasan masyarakat.terbukti .

Setelah mengetahui koefisien korelasi, kemudian peneliti menghitung koefisien determinasi. Adapun perhitungan koefisien determinasi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

$KD = r^2 \times 100\%$= 0,114^{2}x 100%=1,29%

Dari perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pembuatan SKTM terhadap kepuasan masyarakat Desa Mandalamekar adalah sebesar 1,29% dan 98,71 dipengaruhi faktor lain. Faktor lain tersebut diantaranya bisa dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh kepala desa, karena secara tidak langsung gaya kepemimpinan juga mempengaruhi

kegiatan yang berlangsung dikantor desa, apabila kepala desa tesebut akrab dengan masyarakat maka, masyarakatpun akan segan terhadap kepala desa tersebut, dan juga mampu mengajak aparaturnya untuk bekerja keras dalam melayani masyarakat. Selain itu keadaan ekonomi yang dimiliki oleh masyarakat, juga menjadi salah satu faktor lain diluar faktor kualitas pelayanan.