

PENGARUH FAKTOR DANA TERHADAP UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR (STUDI KASUS PEDESAAN)

Samihah Khalil Halim¹, Mukhammad Aras²

¹Lecture of College Law, Government And International Studies. University Utara Malaysia

²Ph.D Student of College Law, Government And International Studies. University Utara Malaysia

Email: samihah@uum.edu.my (korespondensi)

Abstract

The quality of public services is influenced by the availability of funds. Today, Kabupaten Indragiri Hilir is consisted of 170 villages where most of them are poor villages, despite receiving variety of funding to administer good public services. The objective of this study is to investigate the influence of the availability of funding on the quality of public services in the Regency. The methodology used in this study was the official documents. The documents analysis covers four types of funding sources which are the central fund, the provincial fund, the district and village fund in the last 5 years (2008-2012). Data were analyzed of the influence of the availability of public funds with the quality of public service using regression techniques with t test, F test and the coefficient of determination. The availability of funds for the wellbeing of the people also had an influence on the quality of public services. In order to further improve the quality of public service, particularly in the Regency of Indragiri Hilir.

Key words. *Quality, Public Services, Availability of Funds.*

1. PENDAHULUAN

Dalam era reformasi Indonesia tahun 1998 ditegaskan konsep pelayanan yang berkualitas telah menjadi isu penting bagi komunitas desa. Dalam tuntutan reformasi tersebut perwujudan konsep pelayanan publik perlu dilakukan untuk memberikan peningkatan kesejahteraan kepada seluruh elemen masyarakat hingga kepada komunitas desa. Pelaksanaan pelayanan telah menjadi keperluan asas untuk komunitas desa seperti rangkaian jalan raya desa, jembatan desa, sarana pendidikan, kesehatan, telekomunikasi dan infrastruktur lain [1]. Untuk mewujudkan pelayanan berkualitas menggunakan kriteria model *servqual (service quality)* dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Aldri, 2011) ke dalam bentuk model *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* [2]. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan itu penting untuk dilaksanakan [3,4]. Pelayanan yang diberikan kepada komunitas di Indonesia masih sangat tidak memadai. Begitupun pelayanan yang dilakukan bagi komunitas desa belum menjadi sebuah prestasi secara

memuaskan sesuai harapan.

Berdasarkan hasil *Survey Political and Economic Risk Consultancy* (2015) dinyatakan bahwa birokrasi Indonesia masih tergolong buruk berbanding USA, Australia bahkan di Asia. Justru pelayanan publik itu merupakan menjadi tanggungjawab pemerintah [5,6] dan merupakan hak-hak sosial komunitas [7]. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan PP Nomor 96 Tahun 2012 dibuatlah sebuah institusi bernama Ombudsman untuk mengawasi kualitas pelayanan dan sistem pelayanan terpadu dalam pelayanan satu pintu (*One stop services*). Dengan menggunakan sistem standard pelayanan minimal untuk melaksanakan pelbagai pelayanan [8].

Dalam rangka pembangunan masyarakat desa di Kabupaten Indragiri Hilir Riau faktor dana pemerintahan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa bahwa dinyatakan ada beberapa sumber keuangan desa yang menjadi pendapatan desa. Sumber keuangan desa tersebut berasal dari pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten dan bantuan keuangan lainnya. Pembangunan masyarakat desa dengan sistem penggunaan dana yang diterima desa

dilaksanakan untuk meningkatkan kesejahteraan komuniti desa dengan pelayanan publik yang berkualitas. Suatu aspek penting dalam melaksanakan pelayanan publik atau aset pemerintah. Sistem pelayanan keuangan menerapkan asas "*The money follow function but not the function follow money*" untuk mewujudkan prestasi organisasi [9]. Karena itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat maka faktor dana menjadi penting untuk menyokong kesejahteraan masyarakat terutama bagi kepentingan aspek komuniti desa.

Dalam rangka pembangunan infrastruktur desa Kabupaten Inhil, maka faktor dana dalam sistem *budget sharing* untuk melaksanakan program infrastruktur antara Provinsi Riau dan Kabupaten Inhil. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Inhil Nomor 04 tahun 2008 yang berasas kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 tahun 2007 telah ditegaskan bahwa otoriti pelayanan dana telah menjadi tanggungjawab desa. Namun dengan sistem *budget sharing* tersebut maka berharap pembangunan infrastruktur desa boleh meningkatkan pelayanan publik di desa Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam rangka pembangunan semangat baru Indragiri Hilir yang bermarwah, bermatabat dan gemilang pada tahun 2025, maka wujud visi dan misi Kabupaten Inhil melaksanakan pembangunan melalui suatu program Desa Maju Inhil Jaya yang berasas UU No. 6 tahun 2014, PP No. 43 Tahun 2014 dan Permendagri No. 37 Tahun 2007 tentang pedoman penyelenggaraan penggunaan keuangan desa bagi mewujudkan meningkatkan pelayanan publik di desa Kabupaten Indragiri Hilir. Pembangunan program Desa Maju Inhil Jaya tersebut faktor dana menjadi sangat penting dalam melakukan percepatan pembangunan desa dan pemerataan komuniti desa. Pembangunan komuniti desa adalah merupakan kesempatan yang memberi penyertaan dan pemerataan desa terhadap pembangunan bagi 170 buah desa di Kabupaten Inhil Riau yaitu 85 desa miskin, 65 desa berkembang dan 20 desa maju [10,11]. Kajian ini mengenai isu dana desentralisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih yang jarang dilakukan oleh kalangan peneliti secara signifikan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pengumpulan data sekunder tentang faktor dana desa dilakukan melalui dokumentasi data dari BPMPD dan BAPPEDA serta Bagian Keuangan Setda Kabupaten Inhil selama kurun waktu 5 tahun (2008-2012). Selain itu data diperoleh pula melalui pencatatan yang dianggap relevan dengan kajian ini. Kabupaten Inhil dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1965 tertanggal 14 Juni 1965. Ketika penyelidikan ini dilakukan Kabupaten Inhil telah ada 170 desa. Klasifikasi desa yang meliputi miskin 85 desa, berkembang 65 desa dan sebahagian kecil merupakan desa maju 20 desa [10]. Luas wilayah 18.812.97 kilometer persegi, dan jumlah penduduk lebih kurang 658.178 jiwa. Geografis daerah mencakup kawasan dataran tinggi berbukit seluas 4.20% dan 95.80% terdiri dari dataran rendah berawa-rawa, hutan, tanah gambut, dengan kawasan pantai pesisir, sungai kecil dan sungai besar [12].

3. HASIL PENELITIAN

Dari hasil analisis diperoleh hasil *R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0.919. maknanya bahwa 91.9% variabel Kualitas pelayanan publik (Y) dipengaruhi oleh variabel dana (W) seperti dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini. Sedangkan sisanya 8.1% variabel Kualitas pelayanan publik (Y) yang lain yang tidak dibahas penyelidikan ini. Selain koefisien determinasi 91.9% tersebut didapat koefisien korelasi (R) sebesar 0.959 menunjukkan ada peringkat korelasi yang kuat.

Tabel 1 Koefisien Korelasi dan Determinasi (W)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.959 ^a	.919	.838	2744.02365

a. Predictors: (Constant) W. Sumber: Data primer diolah, 2012

Berdasarkan hasil *R Square* (koefisien determinasi) pada tabel 1 di atas ditunjukkan 0.919 (91.19 %) bahwa faktor dana (W) memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Model analisis regresi dinyatakan secara signifikan (Tabel

1) di atas, karena nilai F hitung 11.313 lebih besar dari F tabel 2.21 atau nilai $Sig.$ F (0.184) lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Dengan H_0 ditolak maknanya boleh disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh faktor dana (W). Faktor dana (W) memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2.261 lebih besar dari 1.645. Oleh karena itu pengaruh Faktor dana (W) terhadap kualitas pelayanan publik adalah signifikan. Faktor dana (W) merupakan faktor yang menentukan penyelenggaraan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. PEMBAHASAN

4.1. Faktor Dana

Bahwa dana dalam program pemerintah untuk menjalankan pemerintahan desa mempunyai peranan bagi pelaksanaan pelayanan kepada publik. Sumber dan pendapatan yang lebih besar yang diterima desa merupakan faktor yang memberikan pengaruh untuk meningkatkan prestasipemerintahan dan kualitas pelayanan publik. Bahwa dalam kajian faktor dana menunjukkan ada pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dana program dalam pelayanan publik dari pemerintah pusat menjadi anggaran terhadap pengelolaan tugas pemerintah hingga kepada pemerintah desa sekalipun. Dana program dalam pelayanan publik yang bersumber dari pemerintah meliputi dana desentralisasi maupun dana pemberdayaan untuk keperluan yang mendesak bagi kepentingan komunitas desa. Dana dalam perspektif *New Public Management* (NPM) harus memberi manfaat dalam mengelola pelayanan yang berkesan. Dana desentralisasi maupun dana pemberdayaan harus dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan publik. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik maka penerapan NPM menjadi penting untuk memberi peluang kepada pemerintah melaksanakan pelayanan publik. Bentuk Prestasi pemerintah harus selalu meningkat bagi semua prestasi pemerintah pusat hingga kepada pemerintah desa untuk menyelenggarakan kepentingan publik secara bertanggungjawab. Dana desentralisasi pusat ini diserahkan kepada desa sebagai sumber penerimaan desa untuk mewujudkan sasaran pokok yang memberikan pelayanan kepada komunitas desa secara berkualitas. Begitupun dana pemberdayaan untuk segera menyelesaikanisu penting terhadap

pelayanan secara berkualitas kepada komunitas desa. Pelayanan umum desa dengan penerapan konsep NPM yang berorientasi *output* kepada tahap hasil (*outcome*) sehingga memberi dampak kepada komunitas dalam bentuk pelayanan publik yang semakin berkualitas.

Sejalan dengan hal itu telah dijelaskan oleh Zaharia (2012) bahwa di Swiss dan Rumania setelah penerapan pelayanan baru NPM dalam reformasi sistem pemerintahan lokal melalui konsep-konsep pelayanan baru, telah berjaya meningkatkan *output* menjadi hasil (*outcome*). Kerana itu pelayanan baru NPM diterapkan dalam penggunaan dana yang diserahkan ke desa pun harus berusaha untuk memberikan pengaruh yang besar terhadap pemberian pelayanan publik. Pelayanan baru NPM ini akan memberi *output* berkualitas dan hasil (*outcome*) berupa pelayanan publik secara memuaskan komunitas desa. Prestasi pemerintahan yang tinggi akan memberikan penyediaan, kemudahan dan kepuasan pelayanan publik. Sesungguhnya tugas pokok pemerintah adalah memberikan suatu pelayanan kepada warga sesuai dengan yang diharapkan dan pelayanan publik yang diberikan itu bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri tetapi secara ideal melakukan pelayanan utama kepada komunitas itu sendiri [5].

4.2. Program Desentralisasi Pelayanan Publik

Berdasarkan dapatan kajian dinyatakan bahwa faktor dana telah mempunyai pengaruh terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Faktor dana merupakan faktor dana desentralisasi desa dalam anggaran yang memiliki peran menyelenggarakan peningkatan pelayanan pemerintahan desa. Program desentralisasi pelayanan publik di dalam menyelenggarakan pemerintahan diperlukan setiap tahun sejumlah dana anggaran. Anggaran keuangan ini sebagai biaya bagi melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kerana itu dana telah meningkatkan pelaksanaan kualitas pelayanan publik yang dinilai cukup signifikan. Program desentralisasi pelayanan publik berdasarkan dana tersebut untuk menyelenggarakan pelayanan telah dirancang dalam bentuk program dalam setiap tahun anggaran. Untuk keperluan biaya penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah orientasi *output* kepada tahap hasil (*outcome*) bagi komunitas yang bermukim di desa miskin, seperti halnya di desa

berkembang, maupun di desa maju. Anggaran anggaran dana desentralisasi setiap tahun ini telah dirancang untuk selama waktu 5 tahun (2008-2012). Untuk anggaran desa miskin berjumlah Rp 191.171.646.539, desa berkembang Rp 108.083.764.708 dan desa maju Rp 43.124.588.235. Dana desentralisasi yang bersumber dana kabupaten merupakan dalam jumlah terbesar yang diserahkan kepada desa selama lima tahun dengan total jumlah sebesar Rp 299.435.000.000. Dana desentralisasi kabupaten ini lebih besar jumlahnya berbanding dari dana pusat Rp 43.760.000.000 maupun dana provinsi Rp 14.218.000.000 dan desa sendiri Rp 4.967.000.000. Total jumlah dana desentralisasi tersebut yang diserahkan kepada desa selama lima tahun (2008 - 2012) telah mencapai sebesar Rp 362.380.000.000.

4.3. Program Pemberdayaan komuniti Desa

4.3.1. Program Bantuan Langsung Masyarakat-Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (BLM - PNPM)

Dalam rangka pembangunan komuniti desa menuju peningkatan kualitas publik telah ada usaha melaksanakan program maupun aktifitas pembangunan di desa. Program BLM-PNPM (Bantuan Langsung Masyarakat-Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat) ini bertujuan untuk memberikan peningkatan usaha rakyat untuk menggesa dan mempercepat menghilangkan keadaan kemiskinan dan memberi kesempatan kerja bagi komuniti desa untuk memiliki taraf hidup yang layak di wilayah pedesaan melalui pembangunan pemeraksanaan desa. Program BLM-PNPM (Bantuan Langsung Masyarakat-Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat) melalui pembangunan pemeraksanaan desa ini pula harus diwujudkan melalui pendekatan baru NPM. Untuk memberikan fasilitas kemudahan kegiatan ekonomi dan kegiatan sosial bagi kesejahteraan komuniti desa dengan *output* yang maksimum tetapi lebih dari pada itu membawa manfaat yang lebih besar (*outcome*). Dengan konsep NPM ini pemerintah telah berusaha membangun jalan raya desa, jembatan desa, air bersih. Pemerintah juga telah berusaha memberikan kesempatan komuniti desa dan tenaga kerja tempatan untuk ikut menjadi pelaksana dalam pemeraksanaan desa ini dari pembangunan fisik desa. Melalui pembangunan fisik tersebut mempunyai

impak terhadap pembangunan ekonomi desa menjadi meningkat samaada memberi kesempatan pula pendapatan komuniti desa secara ekonomi meningkat. Selain itu meningkatkan taraf hidup lebih sejahtera bagi kominititi desa secara merata-rata. Dengan program pengelolaan tersebut diharapkan peningkatkan taraf hidup sejahtera kominititi selain meningkat secara *output* tetapi juga lebih meningkat secara *outcome* yang memberikan manfaat lebih besar bagi pembangunan komuniti desa. Program PNPM ini merupakan program peningkatan usaha rakyat agar mempercepat menghilangkan kemiskinan dan memberi kesempatan kerja di wilayah pedesaan untuk pemeraksanaan komuniti desa. Program PNPM ini dalaksanakan untuk pemeraksanaan desa bukan dana desentralisasi pusat, tetapi program ini bersifat stimulan sahaja. Program bantuan ini disokong oleh anggaran / APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara) sebagai anggaran Pusat dalam setiap tahun dan program ini pula mengambil kira semasa waktu 5 tahun (2008 -2012).

4.3.2. Program bantuan modal Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam (UED- SP)

Program bantuan modal usaha ekonomi desa simpan pinjam (UED-SP). UED-SP ini telah berlaku dalam waktuh 5 tahun (2008-2012). Tujuan UED mendorong kegiatan perekonomian desa, meningkatkan dukungan terhadap pengusaha rendah, usaha sektor informal dan menyerap tenaga kerja tempatan. Maksud daripada UED ini membuat iklim yang kondusif terhadap pertumbuhan ekonomi komuniti desa, meningkatkan sarana dan prasarana penyokong ekonomi, pendidikan dan kesehatan. Semua perancangan ini berasal dari usulan pembangunan komuniti desa (*bottom up*) dan merupakan sistem perancangan pemerintah Kabupaten. Besarnya bantuan bantuan bagi pemeraksanaan komuniti desa ini berdasarkan persetujuan bersama antara Provinsi dan Kabupaten.

4.3.3. Program desa mandiri bersumberkan dana khusus kabupaten.

Program desa mandiri fokus pada dana khusus daerah tahun 2008-2012. Program ini sebagai usaha untuk mempercepat menghilangkan kemiskinan dan memberi peluang kerja di kawasan pedesaan Kabupaten Indragiri Hilir. Besarnya jumlah dana yang diberikan bergantung pada kemampuan keuangan daerah. Bantuan ini memberi peluang dan dukungan kepada komuniti desa yang terlibat dalam proses membuat polisi publik. Program ini dikenali sebagai program Desa Mandiri dengan sumber dana khas dari Kabupaten. Bantuan pemerintah Kabupaten telah diserahkan kepada desa yang diguna pakai bagi pelaksanaan program desa mandiri untuk memberikan hasil secara maksimum (*output*) dan bahkan berharap memberikan manfaat (*outcomes*) bagi komuniti desa yang lebih besar pula.

4.3.4. Program Alokasi Dana Desa (ADD).

Program Alokasi Dana Desa (ADD) mempunyai tujuan untuk memberi kekuatan dan kemampuan dari pada keuangan desa, untuk melaksanakan autonomi desa, pembangunan urusan sosial dalam mewujudkan kesejahteraan dan demokrasi di desa. Program ini bersumber 70 % dana

dari agihan ADD untuk keperluan pembangunan, penyelenggaraan pemerintah dan urusan sosial desa dan 30 % untuk kos operasi bagi pegawai pemerintah desa. Program peningkatan kesejahteraan komuniti desa untuk pembangunan pelayanan pelayanan umum desa dengan dana dari sumber pendapatan sendiri, pendapatan desa ini merupakan pendapatan yang berpunca sebagai pendapatan asli desa (PAD). Sumber PAD ini terdiri daripada, yaitu : a) Hasil usaha desa, b) Hasil kekayaan desa, c) Hasil swadaya dan d) Hasil gotong. Dana hasil sumber pendapatan desa ini boleh digunakan untuk pembangunan desa. Program pembangunan desa ini diperlukan dana untuk melaksanakan program pemerintah desa. Bahwa program desa yang menggunakan dana Pendapatan Asli Desa sendiri (PADs) / Dana Sendiri tersebut yang merupakan tanggungjawab daripada pemerintah desa sendiri. Program dengan sumber dana dari pada pendapatan desa sendiri tersebut diarahkan untuk program peningkatan fisik dan non fisik bagi komuniti desa seperti infrastruktur desa dan sarana kelengkapan jabatan desa serta pembangunan dalam peningkatan kemahiran dan pendidikan non formal komuniti desa. Program Pemberdayaan komuniti Desa dilaksanakan dalam waktu selama 5 tahun (2008-2012) seperti tabel di bawah ini.

Tabel 2 Program Pemberdayaan komuniti Desaselama 5 tahun (2008-2012).

No	Program/Aktiviti	Tujuan/Sasaran	Jumlah Dana (IDR)
1	BLM-PNPM (Bantuan Langsung Masyarakat-Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat)	Peningkatan usaha rakyat mempercepat menghilangkan kemiskinan dan memberi kesempatan kerja di wilayah pedesaan	52.970.000.000
2	Program bantuan modal usaha ekonomi desa simpan pinjam (UED-SP)	Mendorong kegiatan ekonomi desa. Meningkatkan dukungan pengusaha rendah. Membuat usaha sektor informal menyerap tenaga kerja.	18.500.000.000
3	Program desa mandiri bersumberkan dana khusus kabupaten.	Membentuk desa mandiri mengurangi kemiskinan dan memberi kesempatan kerja komuniti desa.	276.860.000.000
4	Program ketahanan keuangan desa, autonomi desa, pembangunan sosial sejahtera dan demokrasi desa	Untuk membina pemerintah desa dan meningkatkan operasional pegawai pemerintah desa	5.860.000.000
5	Program peningkatan kesejahteraan komuniti desa	Untuk pembangunan pemerintahan desa secara signifikan	4.967.000.000

Sumber: BPMPD, 2012

Dalam rangka program pelaksanaan desentralisasi desa maka semua program diarahkan untuk pembangunan desa. Dana program ini bersumber pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten dan Desa yang

dipergunakan oleh pemerintah desa. *Input* faktor dana semua program pembangunan desa untuk memberikan prioritas *output* kualitas pelayanan komuniti desa. Sebaliknya program pemberdayaan komuniti

desa bersifat stimulan ini didukung oleh pelbagai sumber dana pemerintah sebagai upaya mempercepat pemberdayaan komuniti desa.

5. KESIMPULAN

5.1. Pengaruh Faktor Dana Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Faktor dana merupakan *input* dalam proses penyelenggaraan dari pada kegiatan pemerintah desa dalam mencapai suatu prestasi pelayanan publik yang berkualitas. Karana itu faktor dana mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Faktor dana sungguh telah berpengaruh bagi mencapai kualitas pelayanan publik di kawasan desa Kabupaten Inhil Riau. Di dalam mekanisme pelaksanaan suatu pemerintahan faktor dana diperlukan berupa sejumlah anggaran dana. Anggaran dana ini merupakan faktor yang menentukan dalam melakukan pelayanan publik. Kerana itu pengaruh faktor dana terhadap kualitas pelayanan publik adalah signifikan. Faktor dana merupakan faktor yang menentukan untuk menyelenggarakan pelayanan yang direncanakan dalam bentuk dana anggaran. Untuk keperluan biaya penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi komuniti desa yang bermukim di desa miskin, desa berkembang, dan desa maju. Dana anggaran telah dirancang untuk selama waktu 5 tahun (2008-2012). Dana anggaran untuk desa miskin berjumlah Rp 191.171.646.539 desa berkembang Rp 108.083.764.708 dan desa maju Rp 43.124.588.235. Dana yang dirancang tersebut telah digunakan sebagai biaya pelayanan publik.

5.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dalam pelayanan yang diberikan kepada komuniti di setiap desa bentuk pelayanannya tidaklah serupa. Di desa miskin bentuk pelayanan yang diberikan berupa produk dan macam pelayanan publik telah sesuai keinginan dan harapan komuniti desa. Bentuk pelayanan ini merupakan pelayanan mendapat nilai peringkat yang paling tinggi, kerana telah memberikan pelayanan yang paling berkualitas yang diterima komuniti desa secara signifikan. Dengan demikian di desa miskin produk dan macam pelayanan publik yang diterima komuniti telah sesuai keinginan dan harapan mereka. Sehingga pelayanan ini secara signifikan yang diterima komuniti desa. Oleh kerana itu bentuk produk dan macam kualitas pelayanan awan yang dilakukan

oleh kepimpinan kepala desa mempunyai nilai rata-rata (*average*) dan nilai standar deviasi (STD) yang tertinggi. Berbanding perkhidmatan lainnya berupa letak lokasi pejabat, begitupun penyelenggaraan pelayanan pemerintahan publik kepada komuniti desa, begitupun bentuk pelayanan seperti adanya kemahuan pegawai mendengarkan keinginan warga dan bentuk pelayanan fasilitas keperluan warga desa mempunyai nilai rata-rata dan standar deviasinya yang lebih rendah. Di Desa Berkembang peringkat kualitas pelayanan publik telah memberikan beberapa bentuk dan macam pelayanan kepada komuniti desa. Bahwa kepimpinan kepala desa telah memberikan pelayanan dalam bentuk kemudahan prosedur pelayanan kepada komuniti desanya dengan nilai rata-rata dan standar deviasi dalam peringkat nilai tertinggi berbanding dengan bentuk pelayanan lainnya seperti pelayanan yang sesuai keinginan dan harapan juga faktor kemauan pegawai mendengarkan keinginan pelanggan dan Lokasi pejabat memberi fasilitas dan kemudahan memperoleh pelayanan nilai rata-rata standar dan deviasi peringkat yang lebih rendah. Demikian pula di Desa Maju peringkat kualitas pelayanan publik adalah bentuk dan macam pelayanan yang diberikan kepada komuniti desa nilai rata-rata dan nilai standar defiasi paling tinggi. Sedangkan bentuk pelayanan yang diberikan kepada publik berupa faktor ketepatan dan ketegasan pegawai desa dalam memberikan pelayanan dan pelayanan berupa lokasi pejabat yang memberi fasilitas dan kemudahan dan bersikap ramah dan sopan pegawai dalam memberikan pelayanan juga faktor peringkat pengetahuan dan pemahaman pegawai desa terhadap peraturan yang berlaku dengan nilai rata-rata dan standar deviasi dalam peringkat yang rendah. Dengan demikian dalam rangka meningkatkan kesejahteraan komuniti kabupaten Inhil pelayanan yang diberikan lebih banyak pelayanan yang bersifat kemudahan prosedur pelayanan sehingga warga merasa telah diberikan pelayanan yang begitu mudah prosedurnya dan memuaskan. Semua produk dan macam pelayanan yang mereka terima telah sesuai dengan keinginan dan harapan komuniti desa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Sulehan, dan N. Rahamah, *Penyertaan dan Pemerdayaan Komuniti Desa Malaysia-Indonesia*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, 2002.

- [2] A. Frinaldi dan M.A. Embi, Pengaruh Budaya Kerja Etnik terhadap Budaya Kerja Keberanian dan Kearifan PNS dalam Pelayanan Publik yang Prima (Studi pada Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat). *E-Jurnal Laboratorium Administrasi Negara* Vol. 1. No1. Edisi Khusus Simposium Nasional; pp 62-68, 2011.
- [3] S. Zauhar, Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 1 No.2. (Maret) 2011
- [4] Prasojo, Eko. *Kinerja Pelayanan Publik. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja. Keterlibatan dan Partispasi Masyarakat dalam Pelayanan Bidang Pendidikan. Kesehatan dan Kependudukan*. Jakarta:YAPPIKA, 2006
- [5] Rasyid, *Makna Pemerintahan; Tinjauan dari Segi Etika dan Kepimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone, 1998
- [6] A. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2002.
- [7] E.S. Holle, Pelayanan publik melalui Electronic Government : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi* Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011.
- [8] S.B.Yudoyono, *Otonomi Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2013
- [9] I.M Suwandi. *Sistem Public Goods Dalam Otonomi Daerah*. Seminar Forkom Panda Sekwan DPRD se Indonesia di Jakarta, 2000.
- [10] BPMPD INHIL, Laporan tahun 2011 [unpublish]
- [11] M. Wardan, Desa maju. Berita Harian Inhil Jaya. Posmetro Indragiri. terbitan 17 Juli 2014.
- [12] Bappeda Inhil dan BPS, Data Sektoral Inhil 2014 [unpublish]
- [5] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang *Pemerintahan Daerah*.
- [6] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan publik*.
- [7] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*.
- [8] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang *Pemerintahan di Daerah*.
- [9] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang *Pemerintahan Desa*.
- [10] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang *Desa*.
- [11] Republik Indonesia, Peraturan Pemerintahan Nomor 65 tahun 2005 tentang *Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar pelayanan Minimal*.
- [12] Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2005 tentang *Desa*.
- [13] Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang *institusi Ombudsman*
- [14] Republik Indonesia, Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 63 Tahun 1999 tentang *Petunjuk Pelaksanaan dan Penyesuaian dalam Penyelenggaraan pemerintahan Desa dan Kelurahan*.
- [15] Republik Indonesia, Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 1999 tentang *Pedoman Umum Pengaturan Mengenai Desa*.
- [16] Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/ Kep/M.Pan/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik*.
- [17] Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Warga*.
- [18] Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tatalaksana pelayanan publik*.
- [19] Republik Indonesia, Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan kualiti pelayanan Aparatur Pemerintahan kepada Rakyat*.
- [20] Republik Indonesia. Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*.

REFERENSI PERUNDANG-UNDANGAN

- [1] Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945.
- [2] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1965 Tentang *Desa Praja*.
- [3] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1965 Tentang *Pembentukan Kabupaten Indragiri Hilir*.
- [4] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1948 Tentang *pemerintahan Desa*.

- [21] Republik Indonesia, Peraturan
Pemerintahan Nomor 84 Tahun 2000
tentang *Pedoman Organisasi Perangkat
Desa*.