

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Desa adalah kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala desa). Menurut Undang-undang No. 6 Tahun 2014 Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Lahirnya undang-undang No. 6 Tahun 2014 telah membuka peluang bagi Desa untuk menjadi mandiri dan otonom. Penyelenggaraan otonomi Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat yang mengedepankan demokrasi, mendorong pemberdayaan masyarakat dan menumbuhkan kreativitas, yang kemudian dalam hal ini masyarakat di Desa adalah subjek, bukan objek.

Seiring dengan adanya otonomi Desa dan banyaknya program-program yang masuk ke Desa di era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah Desa dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada

masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah Desa.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Nasution, 2004: 47). Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Nasution, 2004: 49).

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Hardiansyah, 2011: 40).

Adanya program pemerintah pusat berupa Bantuan Langsung Tunai (BLT) bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan salah satu persyaratannya adalah Surat Keterangan Usaha (SKU) sehingga masyarakat berbondong-bondong ke Kantor Desa membuat SKU untuk pengajuan bantuan.

Hal ini tidak lepas dari kesiapan aparatur pemerintah Desa dalam melayani masyarakatnya terutama pembuatan SKU. Terlayannya masyarakat dengan baik sehingga masyarakat merasa puas dan mendapatkan yang dibutuhkan merupakan salah satu indikator baiknya kualitas pelayanan di pemerintah Desa.

Berdasarkan hasil observasi di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon, masih terdapat kekurangan terhadap pelayanan pemerintah Desa terhadap masyarakat terutama dalam pembuatan SKU. Banyaknya masyarakat yang datang ke Kantor Desa untuk membuat SKU tidak terlayani dengan baik disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya ketersediaan perangkat komputer yang terbatas sehingga banyak masyarakat yang harus menunggu lama pembuatan SKU, terbatasnya Perangkat Desa yang melayani pembuatan SKU karena masing-masing mempunyai kegiatan sendiri, ruang pelayanan yang kurang representatif sehingga masyarakat merasa tidak nyaman karena berdesakan menunggu. Hal seperti ini tentu membuat masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang ada dan secara tidak langsung menunjukkan kurangnya kualitas pelayanan pemerintah Desa terhadap masyarakat.

Menurut Kotler (1997) dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan masyarakat atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Ketidak sesuaian *perceived service* atas *expected services*. Sehingga menciptakan masalah kualitas pelayanan menurut masyarakat, fenomena ini dinamakan kesenjangan (GAP). Dari sinilah terciptanya persepsi masyarakat serta mengenai kepuasan masyarakat. Selain itu kepuasan masyarakat yaitu menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas utama bagi Desa dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul penelitian “Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon?”

1.3. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon?
- 2) Bagaimana faktor penghambat dan faktor penunjang dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon?
- 3) Bagaimana upaya dalam menyelesaikan hambatan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah pada penelitian ini, maka tujuan penelitian adalah:

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon.
- 2) Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor penunjang dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon.
- 3) Untuk mengetahui upaya dalam menyelesaikan hambatan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon.

1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian ini adalah:

a. Bagi Peneliti

Dapat digunakan untuk memenuhi tugas akhir untuk mendapat gelar strata satu dan untuk menambah wawasan serta memperluas pengetahuan.

b. Bagi Pengembangan Ilmu

Dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran dalam menyebarkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan kepada masyarakat.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

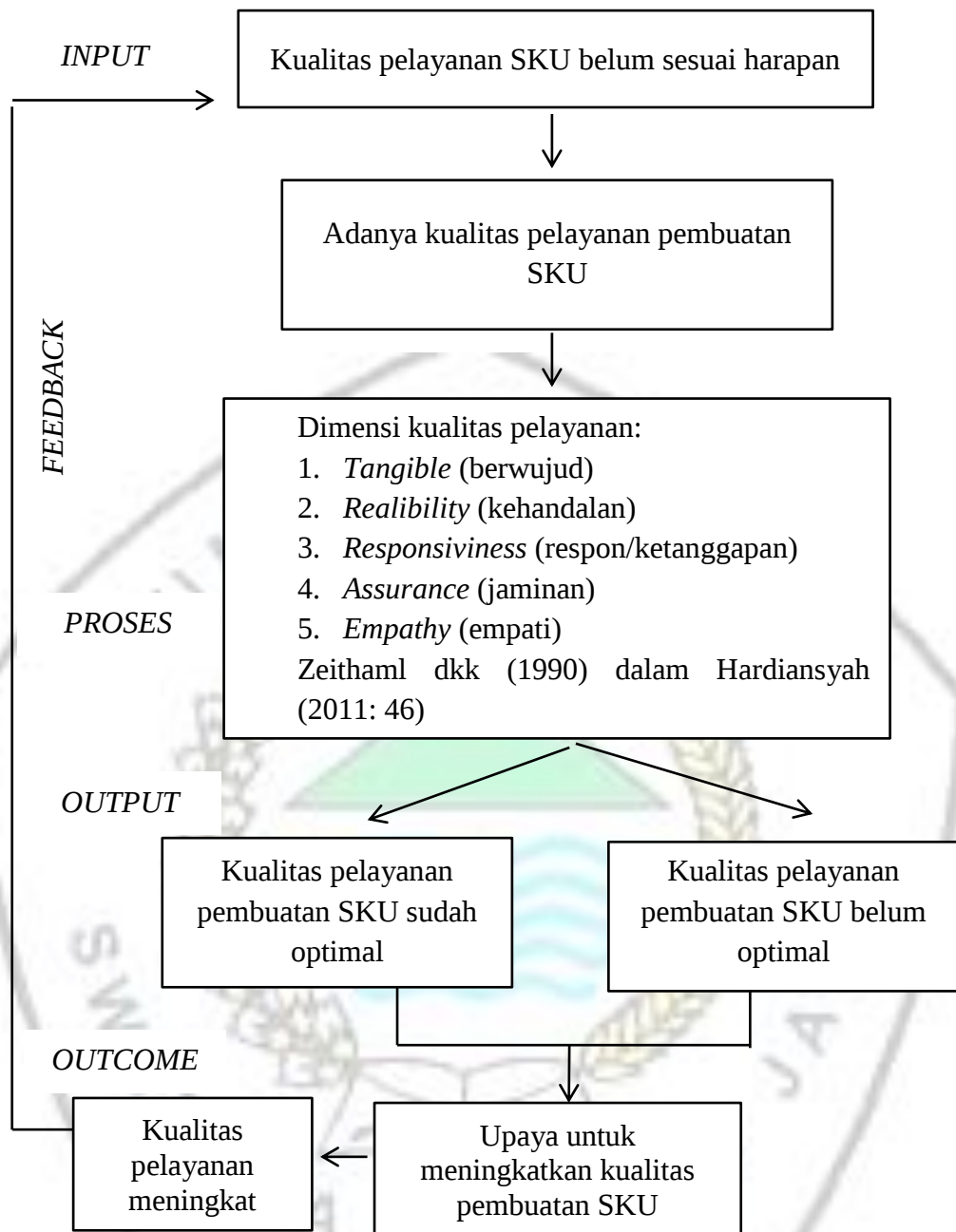
Dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini.

1.6. Kerangka Pemikiran

Salah satu dari tugas pokok dan fungsi dari Pemerintah Desa adalah melayani masyarakat, baik dalam bidang pemerintahan maupun pemberdayaan. diantara pelayanan yang biasa dilakukan oleh pemerintah Desa adalah pembuatan Surat Keterangan Usaha. Surat Keterangan Usaha (SKU) merupakan surat keterangan yang dibuat oleh Pemerintah Desa yang ditandatangani oleh Kepala Desa guna menjelaskan warganya adalah pelaku usaha.

Surat Keterangan Usaha berfungsi untuk memudahkan pengajuan modal dan kredit, sebagai bukti legalitas usaha, syarat pengajuan pinjaman dan kredit, syarat pembuatan NPWP, dan dokumen mengubah tarif listrik rumah ke tarif bisnis.

Pelayanan Pemerintah Desa terhadap warga masyarakat terutama dalam pembuatan SKU menunjukkan kinerja Perangkat Desa dan kualitas pelayanan Pemerintah Desa. Dalam artian kualitas pelayanan Pemerintah Desa berbanding lurus dengan kepuasan yang diperoleh masyarakat dalam hal pelayanan. Semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Desa maka kualitas pelayanan Pemerintah Desa semakin meningkat. Sebaliknya semakin rendah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Desa maka semakin menurun pula kualitas pelayanan Pemerintah Desa. Untuk lebih jelas, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1.

Kerangka Pemikiran

1.7. Definisi Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1. Definisi Konsep Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat variabel tunggal yaitu Kualitas Pelayanan. Sebagai langkah untuk menghindari kesalahan penafsiran dalam memulai judul yang penulis bahas, maka akan dijelaskan istilah-istilah yang terdapat di dalam penelitian.

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Nasution, 2004: 47). Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Nasution, 2004: 49).

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti *relative* karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Sedangkan pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (*sector public*) kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum (Dhion dkk, 2020: 2120)

Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan (Ludviyatus dkk, 2018: 17).

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Hardiansyah, 2011: 40).

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zethaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

1.7.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Tabel 1.1.
Dimensi dan Parameter Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (berwujud)	1. Penampilan petugas pelayanan
		2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
		3. Kemudahan proses pelayanan
		4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
		5. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
		6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
	<i>Realibility</i> (kehandalan)	1. Kecermatan petugas dalam melayani
		2. Memiliki standar pelayanan jelas
		3. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan
		4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan
	<i>Responsiveness</i> (respon/ke tanggap an)	1. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
		2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
		3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
		4. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
		5. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
		6. Semua keluhan pemohon direspon petugas
	<i>Assurance</i> (jaminan)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
		2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
		3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
		4. Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
	<i>Empathy</i> (empati)	1. Mendahulukan kepentingan pemohon
		2. Petugas melayani dengan sikap ramah
		3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
		4. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Metode Penelitian yang digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan ditempat terjadinya gejala-gejala yang diteliti, data-data yang diperoleh dari hasil pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung (Zainal Arifin, 2011:18).

Menurut Moleong yang dikutip oleh Haris Herdiansyah, penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Haris Herdiansyah, 2004: 9). Pendekatan penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah pendekatan yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Suharsimi Arikunto, 2013: 3).

Penelitian deskriptif yang penulis lakukan adalah berupaya untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulom Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon.

1.8.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Informan disebut juga subjek penelitian. Subjek penelitian merupakan benda, hal atau orang sebagai sumber data untuk variabel penelitian untuk menjawab yang dipermasalahkan (Suharsimi Arikunto, 2013: 116). Dalam penelitian *survey* sosial, subjek penelitian ini adalah manusia sedangkan dalam penelitian psikologi yang bersifat eksperimental seringkali digunakan pula hewan sebagai subjek (Saifudin Azwar, 1998: 35).

Adapun yang menjadi subjek penelitian yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data hasil dari wawancara peneliti dengan narasumber (Kepala Desa, Sekretaris Desa, Peramngkat Desa dan Tokoh Masyarakat).

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan maupun yang tidak

dipublikasikan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil objek penelitian berupa Profil Desa Setu Kulon Tahun 2021.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* yang dipilih secara langsung karena mereka mengetahui Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon. Adapun informan yaitu:

Tabel 1.3.
Nama Informan atau Responden

No	Nama Informan	Inisial	Jabatan
1.	Yosef Anandi	YA	Kepala Desa
2.	Nur'aeni	NA	Sekretaris Desa
3.	Abdul Mukti	AM	Perangkat Desa
4.	Supriyatin	SY	Perangkat Desa
5	Akhmad Khumaedi	AK	Tokoh Masyarakat
6	Ferdi Ferdiyanto	FF	Masyarakat
7	Musliva	MV	Masyarakat
8	Robandi	RB	Masyarakat
9	Jungkir	JK	Masyarakat
10	Rozia	RZ	Masyarakat

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2016: 203). Observasi yang digunakan yaitu observasi partisipasi pasif (*Passive Partisipation*). Dalam observasi partisipasi pasif peneliti datang ke tempat kegiatan pengamatan tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

Pandangan lain mengatakan bahwa observasi dilakukan sesuai dengan kebutuhan penelitian mengingat tidak setiap penelitian menggunakan alat pengumpulan data dan observasi juga memerlukan waktu yang sangat lama apabila ingin melihat suatu proses perubahan, dan pengamatan dapat dilakukan tanpa suatu pemberitahuan khusus atau pula sebaliknya (Joko Subagyo, 2006: 62). Observasi dilakukan peneliti mulai pada tanggal 1 Maret 2021. Observasi dilakukan dengan mendatangi langsung kepada subjek penelitian yaitu Kepala Desa dan Perangkat Desa Setu Kulon dengan tujuan mencari data tentang bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Singarimbun dan Soffan Effendi, 2008: 126). Wawancara dilakukan kepada informan dan subjek penelitian dengan menggunakan wawancara semi terstruktur. Dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang informan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi (Sugiyono, 2016: 319). Khususnya dengan jenis wawancara semiterstruktur, peneliti akan menemukan permasalahan secara

lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2016: 320).

Dalam penelitian ini, wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, jenis wawancara ini termasuk kategori *in-dept-interview*, dimana pelaksanaannya lebih bebas tetapi tetap menyiapkan instrumen penelitian. Subjek yang di wawancarai adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa, Perangkat Desa, Tokoh Masyarakat dan Masyarakat Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, notulen, agenda, dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2013: 274). Dokumentasi yang dilakukan guna menunjang proses penelitian yaitu dokumentasi yang berkaitan dengan Profil Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon.

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Data Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti berusaha memperoleh keabsahan temuan tersebut yaitu dengan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan tujuan untuk mengecek kembali data-data yang sudah terkumpul, agar tidak terjadi kesalahan dalam memasukkan data yang telah terkumpul. Triangulasi dapat

diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai macam sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2013: 121).

1. Triangulasi Sumber Data

Sugiyono menyatakan dalam buku metode peneliitian kuantitatif, kualitatif & RnD triangulasi sumber data bertujuan untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama dengan kata lain membandingkan data-data yang diperoleh dari informasi satu dengan informasi yang lain dan juga mengecek kebenaran dan kepercayaan suatu informasi.

2. Triagulasi Metode

Triangulasi Metode dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data. Selain menggunakan metode wawancara mendalam (*indepth-interview*) terhadap informan, juga dilakukan observasi untuk memastikan kondisi yang sebenarnya.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini dimulai dari lapangan, yakni dengan terjun ke lapangan. Proses analisis data dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dengan mencari tema dan polanya serta membuang hal atau data yang tidak digunakan.

Reduksi data yang disajikan berupa hasil penelitian yang sudah dikumpulkan melalui sumber data yang sudah terkumpul.

2. Penyajian data, setelah data dikumpulkan dan direduksi kemudian data disajikan, dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data berupa data lengkap yang peneliti temukan secara langsung maupun tidak langsung. Data itu disajikan sesuai dengan fakta di lapangan, melalui jawaban pertanyaan dari narasumber, hasil observasi yang sudah dilaksanakan dan dokumentasi-dokumentasi kegiatan yang sudah dilakukan.
3. Verifikasi data atau penarikan kesimpulan yang berisi jawaban dari pertanyaan yang ada di rumusan masalah. Kesimpulan dari penelitian ini berupa deskripsi atau gambaran mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1. Lokasi Penelitian

Lokasi atau setting penelitian adalah latar alamiah (tempat, lokasi atau dimana) penelitian itu dilakukan (Burhan Bungin, 2012: 45). Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon, dengan mempertimbangkan:

- a. Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon mendapat porsi yang besar untuk Keluarga Penerima Manfaat Bantuan UMKM dikarenakan sebagian besar warganya adalah sebagai pelaku usaha mikro, kecil dan menengah.
- b. Lokasi Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon sangat strategis, mudah dijangkau, serta akses informasi dan komunikasinya lengkap.
- c. Mudah dalam mendapatkan responden terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha di Desa Setu Kulon Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon.

1.9.2. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari observasi awal pada tanggal 1 Maret 2021. Untuk rencana jadwal penelitian selengkapnya tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.4.
Jadwal Penelitian

[illegible]