

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Desentralisasi di Indonesia memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk dapat memiliki kesempatan dan keleluasaan dalam menyelenggarakan otonomi daerah. Pasca diterbitkannya Undang - Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menjadikan desentralisasi hingga pada tingkatan paling dasar yaitu pemerintahan desa.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 1, Desa adalah Desa dan adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagaimana termaksud dalam pasal tersebut mengandung artian bahwa desa merupakan wilayah otonom pada tataran paling dasar yang mendapat kewenangan khusus dalam proses mengatur rumah tanganya sendiri. Menurut Widjaja (2003:165) otonomi desa merupakan otonomi yang asli, bulat dan utuh serta bukan merupakan pemberian pemerintah. Sebaliknya pemerintah berkewajiban menghormati otonomi asli yang dimiliki desa tersebut.

Pada tahapan Implementasi otonomi desa yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal 1 ayat 3 bahwa pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dalam pasal 48 menyatakan bahwasanya perangkat desa terdiri dari sekretariat desa, pelaksanaan kewilayahan dan pelaksana teknis.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat dan dapat dikatakan baik serta berkualitas maka perlu adanya sumber daya manusia yang berkompeten dan profesional guna terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu peningkatan sumber daya aparatur pada tingkat desa menjadi hal yang sangat penting dan menjadi sebuah keniscayaan. Perangkat desa yang dimaksud dalam pasal 48 mempunyai tugas untuk membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Maka atas dasar tersebut pengangkatan perangkat desa berdasarkan pada keputusan kepala desa. Hal lain yang menyangkut pengangkatan perangkat desa secara umum memuat tentang persyaratan calon mekanisme pengangkatan, masa jabatan, kedudukan keuangan, uraian tugas, larangan, dan mekanisme pemberhentian. Dalam kaitannya dengan pengangkatan perangkat desa, di setiap daerah mempunyai regulasi tersendiri yang mengatur lebih rinci mengenai perangkat desa.

Ketentuan lainnya yang lebih rinci tentang perangkat desa terdapat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 3 Tahun 2015 tentang Perangkat Desa. Dalam peraturan tersebut juga mengatur tentang tata cara pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa. Pada pasal 1 ayat (7) Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam menyelenggarakan urusan – urusan pemerintahan desa maka kepala desa dibantu oleh perangkat desa yang dimaksud dalam pasal 1 ayat (12) perangkat desa terdiri sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Seksi, Dukuh, dan Staf.

Berdasarkan uraian di atas, agar dalam menjalankan tugas-tugas dari perangkat desa dapat terlaksana secara baik, maka perlu adanya penambahan sumber daya manusia atau dalam arti kata lain perlu mengangkat perangkat desa yang berkualitas. Dalam upaya memperoleh perangkat desa yang berkompeten dan berkualitas, kepala desa di Desa Tanjungharjo Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo menerapkan mekanisme pengangkatan perangkat desa sesuai dengan yang tertera dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 3 Tahun 2015 tentang perangkat desa dengan melalui cara pembentukan panitia pengisian perangkat desa. Sesuai dalam pasal 1 ayat (18) yang menyebutkan bahwa panitia pengisian perangkat desa adalah kepanitiaan yang dibentuk oleh kepala desa untuk melaksanakan kegiatan proses penjurangan dan penyaringan bagi jabatan perangkat desa.

Dengan demikian, apabila dilihat dari Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 3 Tahun 2015 maka kedudukan perangkat desa adalah sangat penting sehingga diperlukan juga proses rekrutmen yang tepat agar roda pemerintahan desa dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Dengan adanya proses rekrutmen perangkat desa yang sesuai aturan maka besar harapannya penyelenggaraan pemerintah desa dapat lebih akuntabel dengan didukung sistem pengawasan dan keseimbangan antara pemerintah desa dan lembaga desa. Perangkat desa merupakan unsur terpenting sekaligus ujung tombak dari pemerintahan daerah yang mempunyai hubungan langsung dengan masyarakat. Perangkat desa memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dewasa ini dengan kondisi dinamika yang semakin kompleks dan maju, maka perangkat desa dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja ke arah yang lebih baik, sehingga pada akhirnya kinerja perangkat desa dapat dipertanggung jawabkan.

Pencapaian kinerja yang baik, tidak dapat dilepaskan dari faktor sumber daya manusia yang ada. Berdasarkan pendapat Atmojo (2016) bahwasanya dalam rangka terwujudnya suatu pemerintahan yang baik dan bersih maka dibutuhkan sumber daya aparatur yang memiliki profesionalisme dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. Sumber daya manusia menjadi sorotan dalam melaksanakan roda pemerintahan, hal ini menyangkut kesiapan, jumlah, pendidikan, dan profesionalisme. Atas dasar tersebut, maka untuk menghasilkan sumber

daya manusia yang mempunyai kualitas baik maka dibutuhkan suatu proses rekrutmen yang tepat.

Meski demikian, proses rekrutmen yang dilakukan seringkali tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, terutama masih banyaknya anggota panitia pemilihan perangkat desa tidak terbuka dalam mengumumkan hasil ujian, dan masih adanya indikasi kecurangan tentang kerahasiaan bahan ujian yang akan diujikan. Hal tersebut menjadi salah satu faktor pada kualitas kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan. Fenomena tersebut mengakibatkan kualitas kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi terkendala bahkan dapat dikatakan kualitasnya menjadi buruk. Hal ini bertolak belakang karena seharusnya melalui rekrutmen terbuka yang sesuai dengan aturan yang berlaku, maka menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten. Sehingga harapannya melalui rekrutmen terbuka tersebut merupakan salah satu jawaban sekaligus inovasi atas permasalahan pelayanan di tingkat desa. Dengan adanya rekrutmen terbuka ini diharapkan perangkat desa menjadi lebih kompeten dan bertanggungjawab atas tugas yang diberikan.

Dalam rangka untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas maka seperti yang telah dilakukan di Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo yaitu melakukan proses rekrutmen dan seleksi terbuka bagi perangkat desa pada tahun 2016. Proses rekrutmen terbuka yang diselenggarakan di balai Desa Tanjungharjo tersebut guna mengisi jabatan sekretaris desa dan kepala seksi

kemasyarakatan. Peserta yang mengikuti proses rekrutmen terbuka di desa tanjungharjo sebanyak 35 orang yang terdiri dari 20 calon sekretari desa dan 15 calon kepala seksi kemasyarakatan.

Proses rekrutmen terbuka perangkat desa yang dilakukan Desa Tanjungharjo memiliki tujuan supaya perangkat desa yang dihasilkan dari seleksi terbuka memiliki kapasitas serta berkualitas dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik bagi masyarakat. Dengan adanya proses rekrutmen dan seleksi terbuka yang dilakukan Desa Tanjungharjo besar harapannya perangkat desa yang terpilih dapat memperbaiki serta meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. Meski demikian, dari hasil pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis dijumpai berbagai permasalahan antara lain perangkat desa masih kurang memahami tugas pokok dan fungsi sehingga berpengaruh terhadap perangkat desa dalam menyelesaikan tugas – tugasnya, dalam artian kurangnya pemahaman dalam menguasai tugas – tugas yang diberikan kepada perangkat desa sehingga banyak pekerjaan yang belum terselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Hal ini diakui oleh perangkat desa yaitu Bapak Budi Purwanto (wawancara, 7/12/2017 pukul 10.45) selaku Kepala Seksi Kemasyarakatan Desa Tanjungharjo bahwa setelah adanya proses rekrutmen terbuka perangkat desa, masih seringkali mendapat aduan dari masyarakat terkait pelayanan yang kurang maksimal. Dalam kurun waktu tahun 2016 – 2017 kasi kemasyarakatan Desa Tanjungharjo menerima banyak aduan dari

masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Meski demikian pihaknya menyatakan aduan – aduan yang diterima dari masyarakat tidak dilakukan pencatatan secara jelas, bahkan tidak adanya evaluasi yang dilakukan untuk menangani hal ini sehingga berdampak pada kurang maksimalnya dalam penyelesaian masalah.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis bermaksud untuk meneliti bagaimana upaya perangkat desa Tanjungharjo pasca rekrutmen terbuka di Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan dalam meningkatkan kualitas di desa tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Upaya Perangkat Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasca Rekrutmen Terbuka Tahun 2016 Di Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti diatas, maka penyusun akan mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya perangkat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasca rekrutmen terbuka tahun 2016 di Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya perangkat desa pasca rekrutmen terbuka tahun 2016 dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan referensi bagi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk perkembangan keilmuan di bidang pemerintahan desa.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Sebagai salah satu sarana bagi penulis untuk mengumpulkan dan mengolah data penyusunan skripsi guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana (S1).

2) Bagi Perangkat Desa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan perangkat desa di Desa Tanjungharjo.

3) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam perbaikan pelayanan yang dilakukan perangkat desa di Desa Tanjungharjo sehingga pelayanan yang diberikan dapat mencapai tujuan kualitas pelayanan itu sendiri yaitu kepuasan masyarakat.

D. Tinjauan Pustaka

Tabel 1.1
Tinjauan Pustaka

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Utami (2015)	Pengaruh Rekrutmen Perangkat Desa Terhadap Kinerja Perangkat Pemerintah Desa di Kecamatan Randudongkal, Kabupaten Pemalang.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa rekrutmen perangkat desa di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang belum terlaksana dengan baik yang disebabkan oleh kurangnya ada transparansi yang dilakukan oleh panitia. Sedangkan kinerja yang dihasilkan oleh perangkat desa yang diukur melalui indikator produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan akuntabilitas menurut penulis masih perlu ditingkatkan terutama pada proses pelayanan masyarakat yang dinilai masih kurang efektif dan efisien.
2.	Atmojo, dkk. (2017)	Inovasi Peningkatan Sumber Daya Manusia Bagi Perangkat Desa di Desa Bendungan Kecamatan Wates Kabupaten Kulon Progo	Dalam penelitian ini menyatakan bahwa seleksi terbuka bagi perangkat desa merupakan inovasi baru yang bertujuan untuk mendapatkan sumberdaya manusia yang berkompeten serta profesional. Pada pelaksanaan seleksi terbuka di Desa Bendungan ini terdapat beberapa tahap yang harus dilalui peserta di antaranya adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemerintah Desa Bendungan melakukan pembentukan panitia seleksi terbuka yang diisi oleh perangkat desa, tokoh masyarakat, dan tim kecamatan. 2. Panitia dan pemerintah desa menentukan formasi yang dibutuhkan sekaligus

			<p>mengumumkan ke masyarakat melalui padukuhan – padukuhan yang ada di Desa Bendungan maupun masyarakat yang berada di luar desa bendungan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Panitia melakukan kerjasama dengan pihak ketiga yaitu perguruan tinggi negeri atau swasta. 4. Membuka pendaftaran selama 1 minggu dan melakukan seleksi administrasi serta mengumumkan hasil seleksi administrasi. 5. Melakukan seleksi tertulis secara serentak yang diawasi oleh panitia seleksi dan pihak ketiga. 6. Melakukan pengkoreksian hasil ujian dan mengumumkan hasilnya secara transparan kepada masyarakat dan peserta ujian. <p>Menurut penulis dalam proses rekrutmen terbuka ini masih perlu adanya perbaikan sistem pelaksanaan seleksi terbuka bagi perangkat desa, dimana seleksi tersebut hanya menggunakan seleksi administrasi dan tertulis. Sehingga perlu adanya perbaikan pada tahapan seleksi yaitu dengan menambah komponen seleksi terbuka diantaranya adalah <i>fit and proper test</i> dan tes psikotes.</p>
--	--	--	---

Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan terdahulu, *pertama* penelitian yang dilakukan oleh Utami (2015) cenderung meneliti bagaimana pengaruh dari rekrutmen terbuka perangkat desa terhadap kinerja dengan melalui pendekatan proses rekrutmen terbukanya dan melalui indikator produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan akuntabilitas sebagai penentu keberhasilan rekrutmen terbuka perangkat desa. *Kedua* Penelitian yang dilakukan oleh Atmojo, dkk. (2017) lebih cenderung melihat bahwa rekrutmen terbuka sebagai salahsatu inovasi dalam pengisian jabatan di lingkup pemerintahan desa, dalam penelitian inovasi dilihat dari aspek-aspek seperti proses rekrutmen terbuka hingga aktor yang terlibat dalam proses rekrutmen terbuka itu sendiri. Sedangkan, dalam penelitian ini melihat upaya dari perangkat desa yang dihasilkan dari sistem rekrutmen terbuka dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendekatan indikator tentang kualitas pelayanan yang baik.

E. Kerangka Dasar Teori

1. Rekrutmen

a. Definisi Rekrutmen

Proses rekrutmen tenaga kerja baru di dalam suatu perusahaan maupun organisasi merupakan tugas sekaligus tantangan bagi manajemen sumber daya manusia, karena proses perekrutan tenaga kerja menjadi fungsi dari manajemen sumber daya manusia khususnya bagian perencanaan. Rekrutmen yang efektif memerlukan adanya informasi yang akurat dan berkesinambungan mengenai jumlah dan kualifikasi individu yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai pekerjaan dalam organisasi.

Hasibuan (2011:174), penarikan (*recruitment*) adalah kegiatan mencari dan mempengaruhi tenaga kerja agar mau melamar lowongan pekerjaan yang masih kosong di perusahaan atau instansi. Mencari yaitu menetapkan sumber-sumber tenaga kerja yang akan ditarik dan mempengaruhi adalah menetapkan cara-cara penarikannya, seperti melalui iklan pada media masa atau melalui para karyawan/pegawai yang telah ada. Sedangkan menurut Hariandja dalam Subekhi & Jauhar (2012:123), rekrutmen atau perekrutan diartikan sebagai proses penarikan sejumlah calon yang berpotensi untuk diseleksi menjadi pegawai. Proses ini dilakukan dengan mendorong atau merangsang calon pelamar yang mempunyai potensi untuk mengajukan lamaran dan berakhir dengan didapatkannya sejumlah calon.

Menurut Setiani (2013:39) menyatakan bahwa rekrutmen merupakan proses komunikasi dua arah, yaitu pelamar menghendaki informasi yang akurat mengenai berbagai informasi perusahaan atau organisasi yang bersangkutan, sedangkan perusahaan atau organisasi sangat menginginkan informasi yang akurat tentang tentang pelamar tersebut sebelum diangkat menjadi karyawan.

Beberapa definisi rekrutmen diatas, sejalan dengan apa yang diutarakan oleh Dessler dalam Atmojo, dkk. (2017) yaitu Penarikan (recruitment) sumber daya manusia adalah proses atau kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk memperoleh tambahan pegawai melalui tahapan-tahapan yang mencakup identifikasi dan evaluasi sumber-sumber penarikan tenaga kerja, penentuan kebutuhan tenaga yang diperlukan, proses seleksi, penempatan, dan orientasi tenaga kerja. Penarikan Sumber daya manusia mempunyai tujuan untuk menyediakan sumber daya manusia yang cukup agar manajer dapat memilih sumber daya manusia yang memenuhi kualifikasi yang mereka perlukan. Agar hasil dari perekrutan dapat dikatakan berhasil, maka terdapat empat indikator untuk menunjukkan keberhasilan dari perekrutan SDM, yaitu jumlah (kuantitas) pelamar mencukupi, kualitas pelamar menunjukkan persyaratan yang dibutuhkan, biaya per pelamar yang direkrut, dan waktu yang dibutuhkan untuk mengisi jabatan yang kosong.

Adapun rekrutmen menurut Nawawi (2008:169-170), Rekrutmen (penarikan) adalah proses mendapatkan sejumlah calon tenaga kerja kualifaid untuk jabatan/pekerjaan utama (produk lini dan penunjangannya) di lingkungan suatu organisasi/perusahaan, yang didalamnya terdapat kegiatan pokok yaitu kegiatan seleksi, kegiatan Penempatan, dan kegiatan sosialisasi/orientasi.

b. Tujuan Rekrutmen

Rekrutmen merupakan serangkaian kegiatan yang dimulai ketika suatu perusahaan atau organisasi memerlukan tenaga kerja dan membuka lowongan hingga mendapatkan calon karyawan atau pegawai yang diinginkan atau yang sesuai standar yang telah ditentukan berdasarkan jabatan atau lowongan pekerjaan yang ada. Menurut Rivai (2005:161) tujuan dari rekrutmen adalah menerima pelamar sebanyak-banyaknya sesuai dengan kualifikasi kebutuhan perusahaan atau organisasi dari berbagai sumber, sehingga memungkinkan akan terjaring calon karyawan dengan kualitas terbaik dari yang baik. Menurut Henry Simamora (1997:214) rekrutmen memiliki tujuan untuk memikat sebagian besar pelamar kerja sehingga organisasi akan mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk melakukan pemilihan terhadap calon-calon pekerja yang dianggap memenuhi standar kualifikasi organisasi

c. Rekrutmen Sektor Publik

Azhari (2011:72) rekrutmen merupakan proses pengangkatan anggota birokrasi atau calon pegawai negeri sipil, melalui proses penetapan formasi, selanjutnya implementasi dan proses penetapan calon anggota pegawai negeri yang lolos sebagai pegawai negeri melalui tahapan-tahapan yang sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa rekrutmen merupakan masalah penting dalam pengadaan tenaga kerja. Apabila rekrutmen berhasil maka banyak pelamar yang berkompeten terbuka lebar, karena perusahaan atau organisasi dapat memilih sumber daya manusia yang terbaik dari yang baik.

d. Metode-Metode Rekrutmen

Menurut Hasibuan (2004:44) metode penarikan memiliki pengaruh yang besar terhadap banyaknya lamaran yang masuk ke dalam perusahaan ataupun organisasi. Metode penarikan calon pegawai baru yaitu metode tertutup dan metode terbuka dengan penjelasan sebagai berikut;

1) Metode Tertutup

Metode tertutup merupakan penarikan yang diinformasikan hanya kepada pegawai atau orang-orang tertentu. Hal ini yang

mengakibatkan lamaran yang masuk relatif sedikit sehingga kesempatan untuk mendapatkan pegawai yang berkompeten sangat sulit.

2) **Metode Terbuka**

Metode terbuka merupakan penarikan yang diinformasikan secara luas dengan memasang iklan pada media masa cetak maupun elektronik, dengan tujuan agar informasi dapat tersebar luas ke masyarakat. Melalui metode terbuka ini diharapkan lamaran akan banyak yang masuk sehingga kesempatan untuk mendapat karyawan yang berkompeten lebih besar.

a) **Manfaat Rekrutmen Terbuka**

Rekrutmen melalui metode terbuka memiliki manfaat, menurut Setiani (2013:41) rekrutmen yang dilakukan secara terbuka yang diinformasikan secara luas berdampak pada tersebarnya informasi kepada masyarakat sehingga menghasilkan tingginya antusias calon pelamar dan banyaknya lamaran yang masuk sehingga peluang untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas menjadi lebih besar.

2. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 dijelaskan bahwasanya pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Sinambela (2010:3) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Maka untuk mencapai kepuasan itu dituntut adanya kualitas pelayanan yang prima, pelayanan yang demikian dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu;

1) Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabel

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan\efektivitas

4) Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat daalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang memoertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dengan demikian maka kualitas pelayanan memiliki berkaitan dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang seringkali disebut sebagai konsep pelayanan prima. Aparat atau pegawai yang mempunyai tanggungjawab terhadap pelayanan perlu memahami variabel-variabel pelayanan prima. Apabila dihubungkan dengan administrasi publik, maka pelayanan prima merupakan kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik tentu harus mempunyai standar pelayanan dan diinformasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar layanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dipahami dan dilaksanakan oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21 menjelaskan bahwa komponen peayanan sekurang-kurangnya meliputi, dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atautarif, produk pelayanan, sarana, prasarana,

dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksanaan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.

c. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor-faktor yang ada pada pihak pemerintah sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Thoha (1996: 181) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

1) Faktor Individual

Faktor individual menitikberatkan pada kemampuan dari sumber daya manusia dalam organisasi. Kemampuan dari sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap baik atau buruknya organisasi dalam melaksanakan pelayanan.

2) Faktor Sistem

Faktor sistem yang dimaksud adalah mekanisme dan prosedur yang digunakan pada saat proses pelayanan. Semakin rumit dan sulit diakses maka akan menghambat proses pelayanan yang berkualitas.

Kedua faktor diatas selanjutnya ditegaskan oleh pendapat Kristiadi (1998:135) yang mengatakan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik maka perlu pendekatan melalui 3 (tiga) aspek, yaitu aspek organisasi, aspek sumber daya manusia, dan aspek sistem pelayanan, ketiga aspek tersebut dijelaskan secara lebih komprehensif melalui pendapat para ahli sebagai berikut;

1) Aspek Organisasi

Menurut Sutarto (1985) dalam Hamriani (2013:241) bahwa organisasi adalah sistem yang saling berpengaruh antara orang dalam kelompok yang bekerja sama untuk tujuan-tujuan tertentu. Struktur Organisasi Menurut Anderson (1972) (dalam Bernandus 2007 : 2) struktur organisasi adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. asas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi pelayanan publik menurut Mahmudi (2005:234) adalah

Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Dengan demikian apabila komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi sesuai kebutuhan, saling menunjang, tugas dan tanggung jawab yang jelas, tidak tumpang tindih dan tingkatan dalam organisasi akan memungkinkan pengawasan dan fungsi pelayanan publik yang efektif. Struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk lebih fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untung rugi dari sistem sentralisasi atau desentralisasi. Sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakeleluasaan dan mengurangi semangat dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi. Untuk struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumber daya yang baik. Struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan

menghambat kualitas pelayanan publik tersebut. Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah : 1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi; 2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi atau bagian; 3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

2) Aspek Sumber Daya Manusia Aparatur Desa

Sumber Daya Manusia yang dimaksud adalah mengacu pada individu aparatur pemerintahan. Sumber Daya Manusia atau Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut Moerdiono (1992:11) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia. Dari aparat negara atau aparatur pemerintah, dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986:75). Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik

tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

- a) Tingkat pendidikan aparat.
- b) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.
- c) Kemampuan melakukan kerja sama.
- d) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan organisasi.
- e) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan.
- f) Kecepatan dalam melaksanakan tugas.
- g) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.
- h) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Selain itu, menurut Zeithaml, Valarie A dalam Supranto (2001:3) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a) Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.
- b) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
- c) Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri.
- d) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan

Sehingga dalam rangka peningkatan pelayanan publik melalui aparatur dalam memberikan pelayanan publik

setidaknya para pelayan masyarakat harus: 1. Mengetahui kebutuhan yang akan dilayani. 2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan dan kinerja. 3. Memantau dan mengukur kinerja.

3) Aspek Sistem Pelayanan

Sistem Pelayanan merupakan suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981: 4). Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang

berbeda maka diperlukan pedoman umum yang digunakan khususnya bagi instansi atau bagian dalam pemerintah.

F. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan suatu usaha untuk menjelaskan tentang pembatasan pengertian antara konsep yang satu dengan konsep yang lainnya agar tidak terjadi kesalah pahaman di dalam melakukan penerapan tori pada skripsi ini. Adapun definisi konsepsional yang digunakan dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Rekrutmen terbuka perangkat desa merupakan suatu proses penarikan tenaga kerja yang dilakukan secara terbuka dengan tujuan mendapatkan sejumlah calon perangkat desa yang sesuai kebutuhan dengan didasari aturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Kualitas pelayanan adalah hasil kerja aparatur pelayanan yang dapat dilihat dari aspek organisasi, aparatur dan sistem pelayanan yang baik sehingga terwujudnya tujuan dari pelayanan yang berkualitas yaitu kepuasan masyarakat.
3. Perangkat Desa merupakan unsur pembantu kepala desa yang terdiri dari sekretariat desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis.

G. Definisi Operasional

Rekrutmen merupakan salah satu proses dari kegiatan sistem administrasi kepegawaian yang berfungsi untuk menentukan kualitas sumber daya manusia yang akan melaksanakan kegiatan dalam sebuah organisasi. Rekrutmen tenaga kerja mempunyai tujuan untuk mencari serta menemukan pegawai untuk mengisi lowongan ataupun jabatan yang ada sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dalam hal rekrutmen. Rekrutmen meliputi beberapa tahap-tahap kegiatan yaitu perencanaan kebutuhan pegawai, analisis jabatan, penyusunan formasi dan pengadaan. Kualitas Pelayanan dapat dipengaruhi oleh 3 (tiga) aspek, yaitu aspek organisasi, aspek sumber daya manusia, dan aspek sistem pelayanan.

1. Aspek Organisasi
 - a. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.
 - b. Kejelasan pelaksanaan tugas antar bagian.
 - c. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
2. Aspek Sumber Daya Manusia
 - a. Mengetahui kebutuhan yang akan dilayani
 - b. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan dan kinerja.
 - c. Memantau dan mengukur kinerja.
3. Aspek Sistem Pelayanan
 - a. Pedoman pelayanan

- b. Syarat pelayanan yang jelas
- c. Batas waktu pelayanan
- d. Biaya atau tarif pelayanan
- e. Prosedur pelayanan
- f. Buku panduan pelayanan
- g. Media informasi terpadu
- h. Saling menghargai antar masing-masing unit terkait pelayanan atau unit terkait pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

H. Metode Penelitian

Dalam sebuah penelitian, metodologi sangat berperan penting untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian dengan kata lain setiap penelitian harus menggunakan metodologi sebagai tuntunan berfikir yang sistematis agar dapat mempertanggungjawabkan secara ilmiah. Metodologi merupakan pengetahuan tentang berbagai cara yaitu dari kerja untuk memahami obyek-obyek yang menjadi sasaran dari pada ilmu pengetahuan yang bersangkutan.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Meoleong (2012) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mempunyai maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik serta dengan cara

deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus secara alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Salim (2006) menyatakan bahwa penelitian kualitatif memiliki karakteristik yaitu: 1) data penelitian diperoleh secara langsung dari lapangan, dan bukan dari laboratorium atau penelitian yang terkontrol; 2) data digali dengan cara alamiah; dan 3) untuk memperoleh makna baru dalam bentuk kategori-kategori jawaban, peneliti memiliki kewajiban untuk mengembangkan situasi dialogis sebagai situasi ilmiah.

2. Unit Analisa

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan obyek yang sangat penting, maka dari itu dalam penelitian ini lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Aktor atau Pelaku

Pelaku yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perangkat desa hasil rekrutmen terbuka yang bekerja pada kantor Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo yang sekaligus merupakan pihak yang melaksanakan proses pelayanan.

c. Aktivitas

Komponen aktivitas dalam penelitian ini berkaitan dengan Pasca pelaksanaan rekrutmen terbuka Perangkat Desa di Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo. Adapun aktivitas yang diamati difokuskan pada kinerja yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Perangkat Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo serta respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa Tanjungharjo.

d. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer merupakan segala informasi yang dibutuhkan mengenai konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) yang diperoleh secara langsung dari unit analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada responden yang telah ditetapkan.

Tabel 1.2
Data Primer

Data Primer	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
--------------------	--------------------	--------------------------------

Pola rekrutmen terbuka perangkat desa di Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016.	Perangkat Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo	Wawancara
Pelaksanaan proses pelayanan Desa Tanjungharjo pasca rekrutmen terbuka tahun 2016.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris Desa 2. Kepala Urusan Umum Aparatur dan Aset. 3. Kepala Seksi Kemasyarakatan. 4. Staf Pelayanan Umum 	Wawancara

2) Data Sekunder

Semua informasi yang diperoleh tidak secara langsung, melalui dokumen – dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian (ataupun yang terkait dengan penelitian) didalam unit analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh langsung dari Kantor Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Daerah Istimewa Yogyakarta yang didapat secara langsung maupun melalui internet, buku –buku, makalah, jurnal, dan arsip – arsip yang berhubungan dengan pokok – pokok penelitian.

Tabel 1.3
Data Sekunder

Data Sekunder	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
----------------------	--------------------	--------------------------------

Formasi Perangkat Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulonprogo, Daerah Istimewa Yogyakarta 2016.	Kantor Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo.	Dokumentasi
Jumlah Peserta dalam rekrutmen perangkat desa di Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulonprogo, Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016.	Kantor Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo.	Dokumentasi
Tugas pokok dan fungsi perangkat Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulonprogo, Daerah Istimewa Yogyakarta	Kantor Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo.	Dokumentasi

e. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan usaha untuk memperoleh bahan keterangan serta kenyataan yang sebenarnya dan dapat dipertanggung jawabkan. Dilihat dari cara atau teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan kepustakaan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan datanya dengan metode kuesioner dan metode dokumentasi.

1) Observasi

Observasi adalah metode ilmiah, observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diamati. dalam penelitian ini mengamati pasca proses rekrutmen serhasil rekrutmen terbuka perangkat desa terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan perangkat desa. Observasi memiliki dua macam yaitu :

- a) Observasi partisipatif yang merupakan pengamatan yang dilakukan dengan keterlibatan peneliti di dalam situasi yang melingkupi unit analisa penelitian.
- b) Observasi non-partisipatif merupakan pengamatan yang dilakukan dengan tanpa adanya keterlibatan penelitian di dalam situasi yang melingkupi unit analisa penelitian.

2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respondenya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka (face to face) maupun dengan menggunakan telepon.

3) Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Metode ini adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan objek penelitian.

4) Kepustakaan

Kepustakaan adalah pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku rekrutmen, dan pelayanan publik yang berhubungan dengan pokok bahasan dan permasalahan guna menganalisa dari objek penelitian

f. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan ini menggunakan metode Miles dan Huberman (2014) yang menyatakan bahwa ada 3 macam analisis data model interaktif yang dapat digunakan, yaitu: 1) reduksi data; 2) penyajian data; 3) menarik kesimpulan.

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu

dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi.

2) Penyajian Data

Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinannya penarikan simpulan serta memberikan tindakan.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi.