

BAB V

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung

Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. Organizational effectiveness (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Mengacu pada teori Parasuraman ada 10 dimensi kualitas yang menentukan kualitas pelayanan : *Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangible*. Namun dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan diatas dirangkum menjadi lima dimensi yaitu :

Tangible (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian, bukti langsung / wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Reliability (kepercayaan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Responsiveness (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari

petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan satu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal

Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

1. Sarana Dan Prasarana di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung

Fasilitas umum atau sering diakronimkan fasum adalah istilah umum yang merujuk kepada sarana atau prasarana atau perlengkapan atau alat-alat yang disediakan pemerintah yang dapat digunakan untuk kepentingan bersama dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.¹

Sarana dan prasarana juga merupakan salah satu unsur penting dalam pelayanan. Sarana dan prasarana dalam sebuah pelayanan

¹ Diakses dari <http://id.m.wikipedia.org>.

terutama pelayanan administrasi amat penting guna membantu kelancaran pelayanan yang ada. Begitu pentingnya sarana dan prasarana tertuang dalam Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik meliputi:

a. Prosedur pelayanan²

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan³

² Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU Nomor 25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum⁴

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

³ Ibid.

⁴ UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan

n. Evaluasi kinerja Pelaksana⁵

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam sebuah pelayanan terutama pelayanan administrasi. Penggunaan sarana dan prasarana sangat efektif dalam membantu mempermudah dan mempesingkat waktu dalam proses pelayanan. Pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung sudah efektif. Aparatur pemerintah desa menggunakan sarana dan prasarana sebagai alat bantu berupa komputer (PC) 2 unit yang digunakan untuk mengisi data-data yang diperlukan dan printer 2 unit untuk mencetak dokumen yang akan dimintakan tanda tangan kepada kepala desa.

Selain itu di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung, sudah tersedia beberapa fasilitas lain seperti : buku tamu, buku profil kelurahan, buku surat masuk dan keluar, buku catatan keuangan dan lain-lain sebagainya. Aparatur pemerintah Desa Sukodono sudah mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana sebagai alat bantu dalam melayani masyarakat, sehingga memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Menangani di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung

Kualitas sdm terdiri atas dua suku kata yang meliputi kata kualitas yang secara umum merupakan tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Adapun pengertian kualitas menurut Sedarmayanti (2009:59), mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan

⁵ Ibid.

suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan”.⁶

Sedangkan pengertian sumber daya manusia secara umum merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power). Pada hakikatnya sdm berupa yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Adapun penilaian dalam mengukur kualitas sumber daya manusia yang diharapkan mencakup sumber daya manusia yang memenuhi kriteria antara lain :

a. Kemampuan fisik (kesehatan)

Kemampuan fisik adalah kemampuan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, kekuatan dan karakteristik serupa. Adapun indikator dalam mengukur kemampuan fisik ini meliputi :

- 1) Memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasaman
- 2) Memiliki tingkat kehidupan yang layak dan manusiawi

b. Kemampuan intelektual (kecerdasan)

Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas berfikir, menalar dan memecahkan masalah. Adapun indikator dalam mengukur kemampuan intelektual (kecerdasan) ini meliputi :

- 1) Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.

⁶ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas*, (Bandung : Mandar Maju, 2009), hal. 59.

- 2) Memiliki tingkatan ragam dan kualitas pendidikan serta ketrampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja baik yang tersedia ditingkat lokal, nasional dan internasional.
- 3) Memiliki penguasaan bahasa.
- 4) Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan tuntutan.⁷

c. Kemampuan psikologis (mental)

Kemampuan psikologis (mental) adalah kemampuan yang berkaitan dengan etika, perilaku, sikap, serta fungsional manusia secara ilmiah yang biasanya diikaitkan dengan kemampuan seseorang untuk memberi penilaian baik buruk suatu keadaan atau kondisi didalam melaksanakan pekerjaan. Adapun indikator dalam mengukur kemampuan psikologis (mental) ini meliputi :

- 1) Taat menjalankan agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, serta toleransi yang tinggi dalam kehidupan beragama.
- 2) Memiliki semangat yang tinggi dan kejuangan yang tangguh baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat.
- 3) Jujur yang dilandasi kesamaan antara pikiran, perkataan dan perbuatan sertatanggun jawab yang dipikulnya.
- 4) Lebih mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan atas dasar kesamaan lebih mendahulukan kewajiban dari pada hak sebagai warga negara.
- 5) Memiliki sikap adaptif dan kritis terhadap pengaruh negatif nilai-nilai budaya asing.
- 6) Memiliki kesadaran disiplin nasional sebagai suatu budaya bangsa yang senantiasa ingin maju.

⁷ Ibid.

- 7) Memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi etos kerja dan produktivitas demi pembangunan bangsa dan negara.
- 8) Berjiwa besar dan berpikiran positif dalam setiap menghadapi permasalahan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara demi keutuhan dan kemajuan.
- 9) Memiliki sifat keterbukaan yang dilandasi rasa tanggung jawab bagi kepentingan bangsa.
- 10) Memiliki kesadaran hukum yang tinggi serta menyadari hak dan kewajiban asasinya dengan yang ditetapkan dalam UUD 1945.⁸

Melihat dari uraian di atas, maka sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan dalam sebuah instansi, karena dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas baik berkemampuan dalam bidang fisik, intelektual serta psikologisnya sangat berpengaruh.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa unsur paling menentukan dalam pemberian pelayanan prima adalah sumber daya manusia, dalam hal ini petugas pelayanan publik. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan. Dalam sebuah pelayanan, SDM juga merupakan kunci yang menentukan. Pada hakikatnya SDM dapat menentukan profesionalisme aparat atau pejabat atau petugas pelayanan publik. Untuk itu perlu ditetapkan sistem rekrutmen, persyaratan atau kriteria dan pembinaan sumber daya manusia, agar diperoleh petugas pelayanan publik yang profesional, amanah, jujur dan akuntabel.

Kurang efektifnya kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam menangani pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Pelayanan administrasi di Desa

⁸ Ibid.

Sukodono bisa dilakukan secara fleksibel sesuai dengan apa yang telah dipaparkan narasumber. Namun, ketiadaan aparat desa yang bertugas sebagai pelayan administrasi di desa menyulitkan masyarakat sebagai pencari sekaligus penerima pelayanan. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan (masyarakat) harus menunggu dan bahkan masyarakat harus mendatangi rumah aparat desa yang bertugas.

3. Cangkupan Dalam Pemberian Sosialisasi

Sosialisasi mencakup interaksi sosial dan tingkah laku sosial. Sehingga sosialisasi merupakan mata rantai yang penting diantara sistem sosial. Dalam buku Dasar-Dasar Sosialisasi (2004) karya Sutaryo, sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya.

Pemberian sosialisasi informasi kepada masyarakat Desa diatur dalam Pasal 12 ayat 2 Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perangkat Desa.

Pasal 12 ayat 2 :⁹

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Perangkat Desa mempunyai kewajiban :

- a. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Republik Indonesia, dan Bhineka Tunggal Ika.
- b. Mentaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan.

⁹ Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perangkat Desa.

- c. Melaksanakan prinsip tata Pemerintah Desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih serta bebas kolusi, korupsi dan nepotisme.
- d. Menjalankan kebijakan dan program pemerintah desa.
- e. Menjalin kerja sama dan koordinasi dengan sesama Perangkat Desa dan seluruh pemangku kepentingan di Desa.
- f. Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik.
- g. Memegang rahasi jabatan yang menurut sifatnya atau menurut perintah harus dirahasiakan.
- h. Memberikan informasi kepada masyarakat Desa.
- i. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.¹⁰

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa cakupan dalam pemberian sosialisasi mengenai pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung kurang efektif. Hal ini sesuai dengan yang telah dipaparkan oleh salah satu aparat Desa Sukodono, aparat desa sudah memberikan penyuluhan kepada masyarakat mengenai pelayanan administrasi yang ada di Desa Sukodono melalui perkumpulan masyarakat saja.

Namun, kemajuan di era globalisasi saat ini membuat kehidupan manusia berkembang semakin pesat. Kemajuan tersebut ditandai dengan semakin tingginya aktivitas dan mobilitas penduduk. Dengan pemanfaatan teknologi informasi yang seharusnya dapat menjadikan solusi dalam masalah pemberian informasi sosialisasi mengenai pelayanan di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Lagi pula teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pemberian informasi pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

¹⁰ Ibid.

A. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung

Dalam menangani suatu pelayanan aparat desa Sukodono juga mengalami beberapa hambatan, berikut faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi yang ada di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung antara lain :

1. Sarana Dan Prasarana di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung

Sarana dan prasarana merupakan perlengkapan atau peralatan yang dimanfaatkan pada sebuah lembaga, setiap lembaga mempunyai definisi yang berbeda tentang sarana dan prasara sesuai dengan sifat fungsionalnya. Pada lembaga instansi, sarana bisa diartikan peralatan yang langsung digunakan dalam proses pelayanan seperti ruang tunggu, gedung, kursi, papan pengumuman, dan lain sebagainya dan tidak bisa digantikan. Sedangkan prasarana tidak langsung digunakan namun fungsinya dapat digantikan, seperti halaman, tempat parkir, dan lain sebagainya.

Salah satu perspektif tentang pelayanan yang bermutu ialah tersedianya penunjang proses pelayanan yang memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana di Desa merupakan salah satu faktor penunjang dalam proses pencapaian tujuan pelayanan. Dengan mengoptimisasi penggunaan dari sarana dan prasarana (Pahlepi, 2016) hingga tujuan kegiatan pelayanan efektif dan efisien bagi masyarakat dapat tercapai, dengan pengelolaanya yang efektif dan efisien pula (Khoriyah, 2015). Jadi dapat dikatakan bahwa sarana dan prasaran di Desa merupakan fasilitas langsung atau pun tidak langsung dalam mencapai tujuan pelayanan.

Namun peneliti amati, Di Kantor Balai Desa Sukodono juga belum terdapat ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu antrian. Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan bagian yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik. Ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu merupakan fasilitas yang harus ada dalam proses pelayanan agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu antrian untuk diberikan pelayanan. Tidak adanya ruang tunggu merupakan masalah yang harus diperhatikan agar masyarakat merasa nyaman dan aman dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa di Kantor Balai Desa Sukodono.

Selain itu, tidak adanya alat bantu pembangkit listrik juga menjadi kendala. Pembangkit listrik tenaga diesel atau genset adalah fasilitas yang harus ada di kantor-kantor pelayanan terutama di Kantor Balai Desa Sukodono. Pembangkit listrik tenaga diesel atau genset ini dapat membantu aparat dalam melayani masyarakat pada saat pemadaman listrik. Karena pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung menggunakan alat bantu komputer yang harus selalu terhubung dengan jaringan listrik, sehingga adanya pembangkit listrik tenaga diesel atau genset ini dapat membantu aparat dalam melayani masyarakat. Meskipun alat bantu pembangkit listrik ini tidak begitu intens dalam penggunaannya.

Dan selain itu, peneliti amati seringkali terjadi pemohon atau penerima menanyakan prosedur pelayanan. Seringnya penanyaan prosedur pelayanan administrasi dikarena tidak ada papan informasi yang dipublikasikan diluar mengenai alur pelayanan.¹¹ Pelayanan yang baik haruslah sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku. Seharusnya, sistem dan prosedur pelayanan surat menyurat ditulis dan

¹¹ Diolah dari hasil wawancara dan observasi di lokasi penelitian di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung.

ditempelkan di papan luar Kantor Balai Desa Sukodono, agar sebelum berurusan masyarakat sudah mengetahui apa saja yang harus dibawa. Sehingga saat berurusan, masyarakat tidak perlu pulang untuk melengkapi syarat yang kurang dan aparat Kantor Kepala Desa juga bisa lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dalam prosedur pelayanan administrasi yang ada di Kantor Balai Desa Sukodono, misalnya : masyarakat yang mengurus pembuatan KTP, surat pengantar, surat pindah bagi pendatang baru, surat keterangan berdomisili dan lain-lain.

2. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Menangani di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung

Dalam mewujudkan *good governance* memerlukan unsur profesionalisme. Profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan. Untuk mencapai profesionalitas birokrasi harus berpegang pada nilai efektivitas dan efisien. Untuk meningkatkan profesionalisme dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM). Peningkatan SDM aparatur pelayanan memiliki peran yang strategis sebagai pendorong (*key leverage*) dari reformasi birokrasi. Adapun arah kebijakan pembangunan di bidang aparatur negara adalah meningkatkan profesionalisme, netralitas dan kesejahteraan SDM aparatur.

Menurut Kasmir (2006: 3), “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.”¹²

¹² Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 3.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :¹³

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.¹⁴
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

Selain itu, Kurangnya ilmu pengetahuan, keahlian dan keterampilan pada pegawai tentu akan banyak menghambat proses pelayanan. Aparat yang bersangkutan merasa tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang tertera di Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa dan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perangkat Desa. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian,

41. ¹³ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta : Penebar Swadaya, 2011), hal.

¹⁴ Ibid.

keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Pengetahuan, keahlian dan keterampilan pegawai pemberi pelayanan harus sesuai dengan tugas dan fungsi.

Selain faktor pengetahuan, keahlian dan keterampilan, pegawai pemberi pelayanan juga harus mempunyai sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap (*attitude*) merupakan kecenderungan *evaluative* terhadap suatu objek atau subjek yang bersifat permanen mengenal aspek-aspek tertentu dalam lingkungannya sedangkan perilaku merupakan suatu reaksi psikis seseorang terhadap lingkungannya. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai/aparat Desa Sukodono sudah baik dalam melayani masyarakat. Selain itu, pegawai Desa Sukodono tidak membeda-bedakan masyarakat dalam pelayanan.

Satu lagi, diperlukan kerja sama yang serasi dalam tim kerja dan kesadaran yang tinggi bagi setiap anggota organisasi untuk bekerja sama secara bersungguh-sungguh serta patuh terhadap peraturan yang telah disepakati agar tujuan organisasi dapat tercapai. Secara umum kedisiplinan seseorang dapat dilihat dari perilaku orang tersebut dalam menjalankan tugasnya. Secara lebih mendalam kedisiplinan memuat dimensi sikap yang melibatkan mental seseorang.

Ada beberapa definisi tentang disiplin yang dikemukakan oleh para ahli antara lain: Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009: 129), "*Dicipline is management action to enforce organization standar*".¹⁵ (Disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi). Pedoman-pedoman atau aturan dalam organisasi harus dibuat dengan manajemen agar pedoman yang dihasilkan baik dan benar. Menurut Malayu S.P. Hasibuan

¹⁵ Anwar Prabu Mangkunegara, Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, (Bandung : Refika Aditama, 2009), hal. 129.

(2007:193): “Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.¹⁶ Kesadaran merupakan sikap seseorang yang sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawab dengan baik bukan atas paksaan.

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku karyawan terhadap peraturan organisasi. Niat dapat diartikan sebagai keinginan untuk berbuat sesuatu atau kemauan untuk menyesuaikan diri dengan peraturan. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh berbagai inisitif, kemauan dan kehendak untuk menaati peraturan. Artinya, seseorang yang dikatakan memiliki disiplin yang tinggi tidak semata-mata taat dan patuh pada peraturan secara kaku dan mati, namun juga mempunyai kehendak (niat) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi.

Pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja yaitu suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut. Hukuman merupakan cara terakhir setelah semua cara yang sebelumnya digunakan itu tidak bisa dilaksanakan lagi. Jadi disiplin itu bukan suatu penindasan yang akan mengurung gerak gerik seseorang, tapi disiplin itu untuk mencegah perilaku yang tidak sesuai dengan aturan perusahaan itu agar tidak terulang kembali.

Disiplin kerja pada sebuah organisasi atau instansi sangat menentukan kualitas yang diberikan oleh organisasi atau instansi

¹⁶ Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2007), hal. 193.

tersebut. Keteraturan merupakan ciri utama organisasi dan disiplin merupakan salah satu metode untuk memelihara keteraturan tersebut. Disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal. Kedisiplinan dan ketidakdisiplinan dalam organisasi atau instansi dapat menjadi panutan orang lain dalam melakukan pekerjaan. Jika lingkungan kerja semuanya disiplin, maka seorang pegawai akan disiplin, tapi jika lingkungan kerja tidak disiplin, maka seorang juga akan ikut tidak disiplin.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007: 193), "Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya".¹⁷ Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik.

Menurut Edy Sutrisno (2016: 80), "Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi". Disiplin diperlukan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Tujuan organisasi akan lebih cepat terwujud jika waktu dan energi yang dikeluarkan lebih sedikit dan tujuan yang ditentukan dapat tercapai lebih cepat sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang lain.¹⁸

Sedangkan menurut Buhler (2007:216), "Disiplin benar-benar memainkan peran penting dalam membentuk tingkah laku. Seperti halnya penghargaan yang efektif dalam memotivasi orang, disiplin jika

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke-8, (Jakarta : Prenada Media Group, 2016) hal. 80.

digunakan secara tepat maka dapat sama-sama efektif. Seiring dengan perselisihan di tempat kerja saat ini, anda harus memastikan bahwa anda cermat dalam melaksanakan disiplin yang terbaik adalah mendokumentasikan segala sesuatu dengan teliti.”¹⁹ Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Tata tertib yang baik, semangat kerja, efisiensi, dan efektivitas kerja karyawan akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Jelasnya perusahaan sulit mencapai tujuannya, jika karyawan tidak mematuhi peraturan-peraturan perusahaan tersebut. Kedisiplinan perusahaan dikatakan baik, jika sebagian besar karyawan menaati peraturan-peraturan yang ada. Hukuman diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dan mendidik karyawan supaya menaati semua peraturan perusahaan. Pemberian hukuman harus adil dan tegas terhadap semua karyawan. Dengan keadilan dan ketegasan, sasaran pemberian hukuman akan tercapai. Peraturan tanpa disertai pemberian hukuman yang tegas bagi pelanggannya bukan menjadi alat pendidik bagi karyawan. Kedisiplinan karyawan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya yaitu kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dalam suatu organisasi atau instansi sangat penting karena untuk memudahkan pegawai atau karyawan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Jika disiplin kerja diterapkan dengan baik dilingkungan kerja maka akan menghemat waktu dan energi. Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

¹⁹ Patricia Buhler, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 5 Cetakan Pertama, (Yogyakarta : BPF, 2007), hal. 216.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007: 194) indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja adalah :²⁰

a. Tujuan dan kemampuan

Tujuan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar karyawan dapat bekerja dengan sungguh-sungguh.

b. Teladan pimpinan

Teladan pemimpin sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya.

c. Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) mempengaruhi kedisiplinan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya.

a. Keadilan

Keadilan dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

e. Waskat

Waskat (pengawasan melakat) adalah tindakan nyata dan paling efektif untuk mencegah/mengetahui kesalahan serta menciptakan sistem internal kontrol yang terbaik dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

²⁰ Malayu, ibid.

f. Sangsi hukuman

Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.

g. Ketegasan

Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.

h. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis antara sesama karyawan akan menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan.²¹

Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik.

Menurut Soejono (2000: 67), disiplin kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari disiplin kerja yaitu :²²

a. Ketepatan waktu

Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.

²¹ Ibid.

²² Soejono, *Sistem Dan Prosedur Kerja*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2000), hal. 67.

b. Menggunakan peralatan kantor dengan baik

Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.

c. Tanggung jawab yang tinggi

Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggungjawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.

b. Ketaatan terhadap aturan kantor

Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu pengenalan/identitas, membuat ijin jika tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi.²³

Pegawai akan bersedia mematuhi semua peraturan serta melaksanakan tugas-tugasnya, baik secara sukarela maupun terpaksa. Kedisiplinan diartikan jika pegawai selalu datang dan pulang tiap waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik bagi perusahaan.

Adapun kriteria yang dipakai Stephen P. Robbins (2005: 182) dalam disiplin kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga indikator disiplin kerja yaitu diantaranya :²⁴

a. Disiplin waktu

²³ Ibid.

²⁴ Stephen P. Robbins, *Manajemen*, (Jakarta : PT Salemba Empat, 2005) hal. 182.

Disiplin waktu disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi: kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

b. Disiplin peraturan

Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan.

c. Disiplin tanggungjawab

Salah satu wujud tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.²⁵

Disiplin kerja menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Tujuan perusahaan dapat diwujudkan melalui indikator-indikator disiplin kerja yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan, hubungan kemanusiaan, ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor tanggung jawab yang tinggi, ketaatan pada aturan kantor, disiplin waktu, disiplin aturan, dan disiplin tanggung jawab. Disiplin kerja dapat diukur berdasarkan disiplin waktu, disiplin

²⁵ Ibid.

peraturan, dan disiplin tanggung jawab. Ketiga indikator tersebut sudah menyangkup indikator-indikator yang lainnya.

Terkait disiplin kerja pegawai aparat desa di Kantor Balai Desa Sukodono masih belum optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut. Jam kerja pegawai Kantor Balai Desa Sukodono pukul 08.00 – 15.00 WIB tetapi pada pukul 13.00 WIB pegawai kantor Balai Desa Sukodoo sudah pulang. Pegawai tidak disiplin terjadi karena di Kantor Balai Desa Sukodono tidak ada peraturan yang tertulis. Selain tidak adanya peraturan yang tertulis di Kantor Balai Desa Sukodono juga tidak adanya presensi digital. Dari kenyataan tersebut mendukung aparat desa untuk tidak disiplin dan bekerja berdasarkan kebudayaan pegawai itu sendiri.

3. Cangkupan Dalam Pemberian Sosialisasi

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Penyampaian informasi memerlukan media sosialisasi. Media sosialisasi merupakan sarana seseorang dalam bersosialisasi, sarana media sosialisasi dapat berupa kelompok masyarakat tertentu maupun media masa.

Sejauh yang peneliti amati, prosedur pelayanan di Desa Sukodono kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat (pelanggan), sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki Kantor Balai Desa Sukodono. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara

bertanya kepada salah satu pegawai kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya.

Selain prosedur pelayanan, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang seperti pengadaan rapat rutin atau pemberian informasi secara lisan dan tertulis kepada organisasi atau paguyuban yang ada di Desa Sukodono. Apalagi di era globalisasi saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan kian pesat dan pada waktu yang sama di tempat yang berbeda dapat diperoleh informasi dengan mudah. Kemajuan teknologi informasi dijadikan sebagai pemanfaatan jaringan internet yang memungkinkan orang bisa mengakses dan memperoleh data-data yang tersedia secara bersama-sama melalui jaringan yang saling terhubung. Pemberian informasi yang dapat diberikan melalui internet seperti halnya pemberitahuan informasi melalui webside dan sistem informasi desa.

B. Pelayanan Administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung Berdasarkan Perspektif Hukum Islam

Pada dasarnya pelayanan administrasi di desa adalah seluruh kegiatan pelayanan yang ada di desa dan pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh masyarakat desa.

Administrasi desa merupakan keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah desa kepada masyarakat desa. Administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintah desa. Pelayanan administrasi di desa akan berjalan dengan lancar manakala didukung oleh sistem tata usaha atau administrasi yang benar, rapi, dan tertib.

Tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan kepada masyarakat tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat mengenai pilihannya dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada masyarakat mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. lebih rincinya adalah sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan yang disediakan.
2. Memperlakukan pengguna layanan sebagai customer.
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan sesuai dengan yang diinginkan.
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

Pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik maupun barang publik.²⁶ Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.²⁷

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Seorang pelayan publik harus memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati. Sebagai pelayan publik harus mempunyai iman yang kuat, bagaimana pelayan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar kepuasan masyarakat terpenuhi.

²⁶ UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1.

²⁷ Ibid, Pasal 29.

Demikian juga Allah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah berfirman dalam Q.S. al-Insyirah (94) : 7:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۝ ٧

Terjemahnya :“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

Maksud dari ayat di atas adalah apabila kita melakukan suatu pekerjaan apalagi berkaitan dengan pelayanan kita dituntut untuk bersungguh-sungguh dalam mengerjakannya, pekerjaan adalah amanah. Oleh karena itu, kita harus bersikap profesional tanpa memandang apa dan siapa.

Islam mengajarkan setiap pekerja untuk bersikap profesional yakni bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalahgunakan amanah yang menjadi tanggungjawabnya. Profesionalisme dan kompetensi terhadap sebuah pekerjaan adalah dua hal yang saling berkaitan, namun kadang ada individu yang memaksakan diri mengerjakan suatu pekerjaan yang bukan bidangnya sehingga yang terjadi adalah kerugian, baik dari sisi waktu pelaksanaan pekerjaan maupun kerugian materi.

Tidak efektif dan efisiennya fungsi-fungsi birokrasi dalam memberikan pelayanan publik lebih disebabkan oleh perilaku para birokrat di dalamnya yang dengan mudah dipengaruhi oleh faktor internal berupa interest pribadi atau kelompok di dalam jajaran birokrasi dan faktor eksternal berupa lingkungan birokrasi, kondisi sosial ekonomi masyarakat, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, partai-partai politik dan perusahaan-perusahaan swasta yang ingin memanfaatkan birokrasi demi kepentingan dirinya.

Birokrasi yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sehingga kebutuhan masyarakat (publik) dapat terpenuhi. Sinambela memberikan pengertian pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Menurut Muhadjir pelayanan publik erat kaitannya dengan kebijakan publik karena kebijakan publik selalu berorientasi pada bagaimana memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan rata-rata warga negara. Pelayanan pemerintah harus berorientasi pada kepentingan rakyat dan berkeadilan sosial. Agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan adil, pelayanan harus dilakukan dengan cara-cara nondiskriminasi, transparan, obyektif dan tegas.

Dalam siyasah idariyah, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diambil dari kualitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Untuk merealisasikan kesempurnaan dalam melaksanakan pelayanan administrasi terdapat dua indikator yaitu cepat dalam pelayanan, dan profesional dalam penanganan.²⁸

1. Cepat dalam pelayanan

Cepat dalam pelayanan adalah kemampuan diri kita dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Syariat Islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan yang baik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Isra' ayat 7 :

²⁸ Achmad Fajar Rifa'i, "Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dalam Penerepan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Perspektif Siyasah Idariyah", *Skripsi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017), hal. 84 http://digilib.uin-suka.ac.id/28276/1/13370022_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf .

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ ۖ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا ۚ فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ آخِرَةِ لِيَسُئَرُوا
 .وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّوْا مَا عَلَوْنَا تَنْبِيْرًا

Artinya: “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam masjid, sebagaimana musuhmusuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai”.²⁹

Ayat tersebut menjelaskan apabila kita berbuat baik dan taat kepada Alloh, maka kebaikan itu adalah untuk diri kita di dunia dan akhirat. Dan apabila kita berbuat maksiat, maka sebenarnya kalian telah merusak diri kita sendiri. Dalam sebuah hadist telah dijelaskan sebagai berikut :

عَنْ أَبِي قَتَادَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : سَاقِي الْقَوْمِ أَحْرَهُمْ شُرْبًا

Artinya: ”Dari Abu Qatadah, ia berkata: Rasulullah SAW bersabda: ”pemberi minum kaum adalah orang terahir yang minum”.³⁰

Hadist diatas menjelaskan seorang pemimpin untuk memberikan pelayanan terhadap sesama demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan pelayan publik kelak dihari akhir akan mendapatkan pertolongan Allah SWT. Oleh karena itu, wajib hukumnya dalam hal melayani rakyat harus memberikan yang terbaik. Pelayanan yang baik

²⁹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, hal. 425.

³⁰ *Ayat dan Hadist Hukum Tata Negara*, hal. 18.

harus memerhatikan sarana dan prasarana yang akan sangat membantu karyawan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan.

Dari sisi Cepat dalam pelayanan, aparaturnya yang ada di Desa Sukodono berusaha mempercepat pelayanan dengan menggunakan beberapa alat bantu berupa : buku tamu, buku profil kelurahan, buku surat masuk dan keluar, buku catatan keuangan komputer atau PC, printer dan lain-lain sebagainya. Namun harus ada penambahan sarana dan prasarana penunjang seperti ruang tunggu, kursi, genset atau pembangkit listrik pembantu, banner alur pelayanan dan lain-lain sebagainya

2. Profesional dalam penanganan

Profesional adalah sifat dari suatu profesi, artinya suatu kumpulan pekerjaan yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan atau standar operasional pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Profesional juga berarti sebagai seseorang yang memiliki kompetensi dalam suatu pekerjaan tertentu dan berkaitan dengan kemampuan khusus untuk menjalankannya. Profesional merupakan sikap yang mengacu pada peningkatan kualitas profesi. Dapat disimpulkan, bahwa profesional merupakan sebutan bagi seseorang yang melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik sesuai dengan profesinya masing-masing yang didasarkan pada pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku untuk melaksanakan pekerjaan secara optimal.

Berdasarkan penjelasan di atas telah dijelaskan dalam QS. Al-Bayyinah ayat 7 :

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

Artinya: "Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk."³¹

Ayat lain dalam al-Quran menyebutkan bahwa orang-orang yang beriman dan bekerja secara baik dan profesional akan memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat. Dua kebahagiaan itu merupakan suatu kemenangan agung yang kita dambakan. Berikut penjelasan berdasarkan QS. Al-Buruj ayat 11 :

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ هُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ ۚ ذَٰلِكَ الْفَوْزُ الْكَبِيرُ

Artinya: "Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan menjejakan amal-amal yang saleh bagi mereka surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; itulah keberuntungan yang besar."³²

Oleh karena itu, Islam sangat mendorong tumbuhnya sikap profesional baik dalam kerja untuk orientasi duniawi maupun *ukhrawi*. Amal perbuatan yang ditunjukkan untuk kehidupan dunai harus dilakukan seoptimal mungkin (sebagai amal shalih), begitu juga amal perbuatan untuk tujuan akhirat. Semuanya itu merupakan ibadah kepada Allah. Maka profesional adalah pelaksanaan suatu amal atau pekerjaan dengan kulaitas kerja yang tinggi dengan mutu produktivitas yang tinggi pula.

Dari sisi profesional dalam penanganan, aparatur yang ada di Kantor Balaidesa Sukodono sudah berusaha untuk bersikap dan berperilaku yang baik dengan masyarakat Desa Sukodono. Hal ini menjadi jelas karena setiap ada masyarakat yang datang ke Kantor Balaidesa Sukodono aparatur desa selalu menyambut masarakat.

³¹ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, hal. 1085

³² Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, hal. 1045.