



## PENGARUH PEMBAGIAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DESA PAMEKARSARI KECAMATAN BANYURESMI KABUPATEN GARUT

Arief Rahman Azhari<sup>1</sup>; Aji Abdul Wahid<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut  
[ariefrahman9c03@gmail.com](mailto:ariefrahman9c03@gmail.com)

<sup>2</sup> Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Garut

### Abstrak

Kurang maksimalnya kualitas pelayanan diduga akibat dari tidak optimalnya pembagian kerja di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut. Tujuan penelitian ini adalah menemukan data dan informasi mengenai besarnya pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebarakan kepada 14 responden.

Berdasarkan analisis statistik, terbukti adanya hubungan yang kuat antara pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut.

Kata kunci: Pembagian Kerja, Kualitas Pelayanan

### 1 Pendahuluan

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya terdapat sekumpulan dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, didasarkan atas hak, kewajiban atau tanggung jawab masing-masing orang dalam organisasi. Sehingga dapat dijadikan pedoman dalam menetapkan haluan organisasi, pembentukan struktur organisasi dan penentuan macam pekerjaan yang akan dilakukan, tujuan yang telah ditetapkan harus diketahui dan diyakini oleh setiap anggota dalam satuan organisasi mulai dari pucuk pimpinan/atasan sampai dengan anggota yang kedudukannya paling rendah/bawahan.

Pembagian kerja timbul karena disadarinya seseorang mempunyai kemampuan terbatas dan berbeda-beda dalam melakukan pekerjaannya. Oleh sebab itu, agar suatu organisasi dapat berjalan dengan baik maka seorang pemimpin harus melaksanakan pembagian tugas agar semua pegawai dapat terbagi pada semua orang dan dapat diketahui oleh semua anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi pemerintah maupun swasta dalam mencapai suatu tujuan diperlukan adanya pembagian kerja yang merupakan keharusan yang mutlak, tanpa itu kemungkinan terjadinya tumpang tindih akan semakin besar. Dalam menjalankan aktivitas kerja perlu adanya pembagian kerja agar terciptanya keteraturan dan kejelasan pekerjaan ke arah pencapaian tujuan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan guna memenuhi harapan konsumen. Penyelenggaraan pelayanan khususnya di sektor

publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan perlu adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan hanya akan baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.

Kantor Desa Pamekarsari yang dijadikan tempat penelitian penulis harus mampu berperan untuk mengarahkan pembagian kerja dalam rangka menumbuh kembangkan profesionalisme kerja. Jumlah beban tugas yang diberikan oleh kepala desa sebanding dengan jumlah aparatur desa yang ada akan tetapi seringkali tidak sesuai dengan tupoksi aparatur desa. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sering kali berbelat-belit dan menunda penyelesaian pekerjaan yang membuat masyarakat merasa dikesampingkan kebutuhan pelayanannya. Fenomena tersebut membuat masyarakat sering mengeluh dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pelaksanaan pembagian kerja di kantor desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kab. Garut belum berfungsi secara optimal, sehingga cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini terlihat dari beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Pemberian pelayanan diberikan oleh aparatur desa yang bukan bagiannya. Hal ini ditandai dengan adanya pemberian pelayanan administrasi pertanahan dan kependudukan oleh Kaur Umum. Padahal sudah jelas dalam UU Nomor 6 Tahun 2015 tentang desa, “bahwa Tugas Pokok Kaur Umum yaitu membantu sekretaris desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan”.
2. Masih ada masyarakat yang mundur mandiri kantor desa karena menunggu aparatur desa yang ditugaskan memberikan pelayanan sedang mengerjakan tugas lain
3. Sering terjadi penundaan penyelesaian pekerjaan oleh aparatur desa disebabkan kurang efektifnya penggunaan waktu
4. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seringkali berbelat-belit
5. Kurang disiplin dalam waktu kerja, aparatur desa sering berangkat dan pulang diluar jam kerja yang ditentukan, hal ini terlihat dari absensi pegawai yang mencapai 50% sering terlambat dan pulang disaat jam kerja

Berdasarkan fenomena diatas diduga salah satu faktor yang dapat menghambat kualitas pelayanan adalah pembagian kerja di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut yang belum berjalan secara optimal. Pembagian kerja sangat penting untuk di laksanakan dalam kegiatan organisasi atau instansi, karena dalam setiap organisasi atau instansi dibutuhkan pembagian kerja yang baik untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pembagian kerja dan kualitas pelayanan di kantor desa Pamekarsari serta untuk mengetahui besar pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor desa Pamekarsari.

## **2 Kajian Teori**

Suatu organisasi pada dasarnya didirikan adalah sebagai alat atau wadah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tujuan tersebut tidak akan tercapai jika tidak dengan sistem kerja yang efektif dan efisien. Oleh sebab itu, untuk mencapai keefektivitasan kerja di dalam sebuah organisasi perlu diperhatikan prinsip-prinsip yang mendasari sebuah organisasi tersebut. Menurut

Fayol, ahli manajemen mengenalkan prinsip-prinsip organisasi yang tertuang dalam karyanya, *Administration Industrielle et Generale*, merumuskan 14 prinsip administrasi yang dalam adaptasi luar bisa diterapkan sebagai prinsip manajemen atau organisasi, salah satunya adalah pembagian kerja.

Pembagian kerja berkenaan dengan tingkat sejauh mana pekerjaan dispesialisasikan dalam suatu organisasi tersebut. Para manajer harus dapat membagi seluruh kerja organisasi itu kedalam beberapa kerja tertentu yang mempunyai kegiatan tertentu. Dalam pencapaian tujuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia ialah keseluruhan langkah yang harus ditempuh oleh satuan kerja yang mengelola sumber daya manusia dalam organisasi sedemikian rupa sehingga sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi mampu memberikan kontribusinya yang maksimal.

Menurut (Handoko, 2003) bahwa pembagian kerja adalah suatu pernyataan tertulis yang menguraikan fungsi, tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang, kondisi kerja dan aspek-aspek pekerjaan tertentu lainnya.

Pengukuran pembagian kinerja (Sutarto, 2012) hendaknya diperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Tiap-tiap satuan organisasi hendaknya mempunyai perincian aktivitas kerja yang jelas dalam suatu daftar perincian aktivitas.
2. Tiap-tiap pegawai atau pejabat dari pucuk pimpinan sampai dengan pejabat atau pegawai yang kedudukannya paling rendah harus memiliki perincian tugas yang jelas dalam suatu daftar perincian tugas.
3. Jumlah tugas yang sebaiknya dibebankan kepada seorang pegawai atau pejabat sebaiknya berkisar antara 4 macam sampai dengan 23 macam. Apabila seorang pegawai atau pejabat hanya disertai 1 macam tugas pada suatu saat akan jemu.
4. Variasi tugas bagi seorang pejabat hendaknya diusahakan yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain.
5. Beban aktivitas bagi tiap-tiap satuan organisasi atau beban tugas masing-masing pegawai atau pejabat hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi yang terlalu sedikit aktivitasnya, demikian pula dapat dihindarkan penumpukan pekerjaan kepada pegawai atau pejabat.
6. Penempatan para pejabatnya hendaknya yang tepat.
7. Penambahan atau pengurangan pegawai hendaknya berdasarkan volume kerja.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Ibrahim, 2008) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

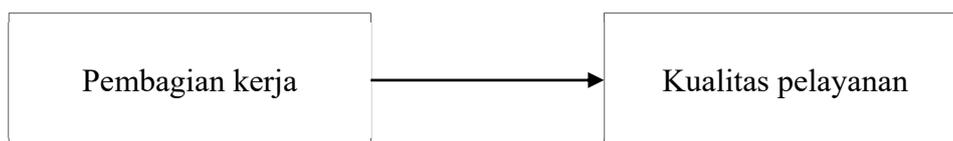
Untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeithaml (Hardiyansyah, 2011) :

1. *Tangible* (terlihat/berwujud), artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia pelayanan.

2. *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* (responsif), adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* (kepastian), adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. *Empathy* (empati), adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada customers.

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan masyarakat.

Selanjutnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah pembagian kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut. Adapun model penelitian disajikan dalam gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Model Penelitian

### 3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausalitas, yang mana deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel yang diteliti sedangkan kausalitas untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah.

#### 3.1 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yang terdiri dari satu variabel bebas atau independen (variabel x) yaitu Pembagian kerja dan satu variabel terikat atau dependen (variabel y) yaitu Kualitas pelayanan. Selanjutnya, disusun operasional variabel penelitian sebagai berikut.

Tabel 1: Operasionalisasi variabel penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
<b>Variabel (X)</b> <b>Pembagian Kerja</b> <b>(Sutarto, 2012)</b>	1. Rincian aktivitas kerja yang jelas	1. Rincian aktivitas untuk setiap organisasi 2. Tanggung jawab pekerjaan sesuai dengan rincian aktivitas
	2. Tiap-tiap pegawai atau pejabat harus memiliki rincian tugas	1. Adanya rincian tugas untuk setiap pegawai 2. Pekerjaan dilakukan sesuai dengan rincian tugas 3. Mengerjakan tugas dengan jelas
	3. Jumlah tugas	1. Jumlah tugas yang tidak melebihi kapasitas 2. Menherjakan tugas sesuai dengan kemampuan
	4. Variasi tugas bagi para pegawai	1. Variasi tugas yang sejenis
	5. Beban tugas yang merata	1. Pemerataan beban aktivitas setiap pegawai
	6. Penempatan pegawai hendaknya tepat	1. Kesesuaian antara bidang tugas dengan latar belakang pendidikan 2. Kesesuaian antara keahliannya dan pengalaman kerja
	7. Penambahan atau pengurangan pegawai	1. Penambahan pegawai apabila volume kerja bertambah banyak 2. Pengurangan pegawai apabila volume kerja surut
<b>Variabel (Y)</b> <b>Kualitas Pelayanan</b>  <b>Zeithaml,</b> <b>(Hardiyansyah, 2011)</b>	1. <i>Tangible</i> (Terlihat/berwujud)	1. Penampilan 2. Kenyamanan 3. Kemudahan 4. Kedisiplinan 5. Kemudahan akses 6. Penggunaan alat bantu komputer
	2. <i>Reliability</i> (Kecermatan)	1. Kecermatan 2. Standar pelayanan 3. Kemampuan menggunakan alat bantu komputer 4. Keahlian menggunakan alat bantu komputer

3. <i>Responsiviness</i> (Respon/ketanggapan)	1. Merespon setiap pemohon 2. Cepat 3. Tepat 4. Cermat 5. Ketepatan waktu 6. Merespon setiap keluhan
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Jaminan tepat waktu 2. Jaminan biaya 3. Jaminan legalitas 4. Kepastian biaya
5. <i>Emphaty</i> (Empati)	1. Mendahulukan kepentingan 2. Sikap ramah 3. Sikap sopan santun 4. Tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di kantor Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut berjumlah 14 orang.

### 3.3 Alat Ukur dan Instrumen Penelitian

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah. dalam melakukan penganalisaan hasil penelitian, yaitu untuk mengkuaitatifkan data kualitatif, maka dilakukan analisis pembobotan dengan menentukan skor tertinggi yang dikurangi oleh skor yang terendah, dibagi ke dalam lima interval.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2006). Oleh karena itu, untuk mengukur nilai jawaban dari angket atas pendapat dan persepsi dari setiap responden dan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam Skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Penilaian Skala Likert

No	Pernyataan Positif	Nilai	Pernyataan Negatif	Nilai
1	Sangat Setuju	5	Sangat Setuju	1
2	Setuju	4	Setuju	2
3	C-D	3	C-D	3
4	Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	5

Sumber: (Riduwan, 2006)

### 3.4 Teknik Analisis Data

Jenis data yang diteliti mencakup data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif didasarkan atas hasil wawancara dan observasi. Data tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan cara pikir ilmiah, melalui penarikan kesimpulan secara logis, sistematis, cermat dan akurat

berdasarkan kaidah-kaidah berfikir logis. Sedangkan data kuantitatif bersumber pada hasil penyebaran angket kepada responden. Data tersebut dianalisis secara statistik dengan menggunakan analisis statistik non-parametrik dengan menggunakan pendekatan Koefisien Korelasi Rank Spearman. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut dalam persentase, maka digunakan koefisien penentu atau koefisien determinan (KD).

#### **4 Hasil dan Implikasi**

##### **1. Pembagian Kerja di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut**

Didalam organisasi peranan pemimpin sangat penting, pemimpin harus bisa mengarahkan dan menggerakkan para pegawainya untuk melaksanakan aktivitas kerjanya yaitu dengan pembagian kerja sehingga tiap-tiap pegawai mendapat tugas yang harus dikerjakan dan dipertanggungjawabkan. Untuk itu perlu perencanaan dengan baik yang dituangkan dalam daftar perincian tugas yang jelas, tanpa adanya pembagian kerja yang jelas maka setiap pegawai akan melakukan pekerjaan semaunya dan hanya menunggu perintah dari atasan atau pimpinan.

Demikian pula halnya di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut, setelah penulis melakukan wawancara diperoleh hasil wawancara mengenai mekanisme pembagian kerja di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut yaitu dengan memperhatikan jumlah tugas yang jelas, kemudian pegawai ditempatkan berdasarkan jumlah tersebut dengan memperhatikan sumber daya manusia yang mencakup keseluruhan aspek pekerjaan, pegawai harus mampu melaksanakan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya, dengan demikian pembagian tugas akan terlaksana dengan baik. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pembagian kerja yaitu pada saat memilih pegawai yang kompeten, kualitas sumber daya manusianya menunjang dan mampu melaksanakan tanggung jawab yang telah diberikan. Kadang pegawai yang mempunyai sumber daya manusia yang baik belum tentu dapat bekerja sesuai dengan rincian tugas yang diberikan, jadi tidak hanya memiliki sumber daya yang akan tetapi harus memiliki perilaku baik dan bertanggung jawab.

Dengan adanya pembagian kerja tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, karena setiap pegawai mempunyai rincian tugas masing-masing dan mampu bekerja secara efektif sehingga pelayanan yang akan diberikan cepat, mudah dan dapat memuaskan masyarakat. Sebagian besar pegawai di Desa Pamekarsari kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya namun di lapangan dalam pelaksanaannya masih ada sebagian pegawai yang tidak memperhatikan hal tersebut. Dalam melaksanakan pengukuran kerja Kepala Desa Pamekarsari terjun langsung ke lapangan dengan mengawasi setiap pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai.

Secara umum dapat penulis simpulkan bahwa pembagian kerja di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi sudah berjalan dengan baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat penyimpangan yang dilakukan oleh para pegawai.

Untuk mengetahui kondisi Pembagian Kerja di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 13 pertanyaan yang masing-masing disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan yang dianggap sesuai dengan menurut responden,

## 2. Kualitas Pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut

Kualitas pelayanan di Desa Pamekarsari sudah sangat baik, karena ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik pula. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masih adanya pegawai yang menunda penyelesaian pekerjaan, sehingga masyarakat menganggap lalai dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut yang membuat pelayanan yang berbelit-belit dan tidak tepat waktu, padahal di Desa Pamekarsari selalu menyediakan informasi-informasi pelayanan di Papan informasi desa sehingga masyarakat dapat mengetahui apa saja yang harus diperhatikan pada saat membutuhkan pelayanan.

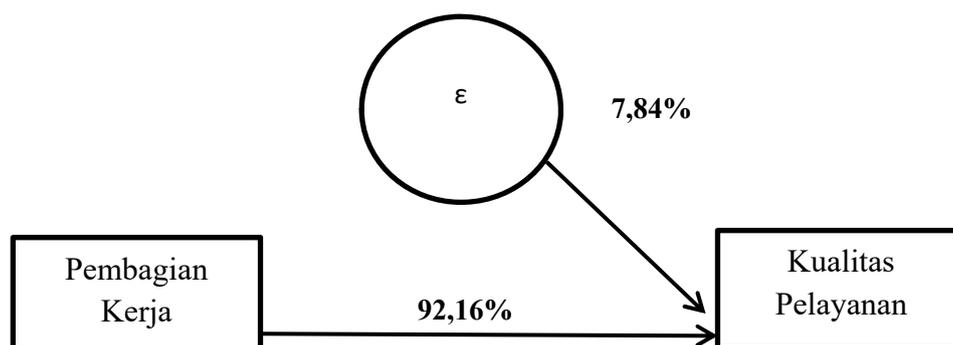
Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut, maka penulis menggunakan angket sebagai alat ukur penelitian yang terdiri dari 24 pernyataan yang masing-masing disertai 5 jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai dengan responden

## 3. Besaran Pengaruh pembagian kerja dan kualitas pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut

Berdasarkan pemaparan pelaksanaan pembagian kerja sebagai mana diuraikan sebelumnya, tampak bahwa pembagian kerja berada pada kriteria yang sangat baik, sementara itu Kualitas Pelayanan berada pada tataran yang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterkaitan pengaruh dan hubungan antara pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasilnya kemudian dihitung dengan menggunakan metode uji statistik dengan menggunakan program *Microsoft excel 2007* untuk mendapatkan hubungan pengaruh antara kedua variabel

Dari uraian tersebut di atas dapat penulis gambarkan besarnya pengaruh variabel (X) budaya kerja (Y) efektivitas kerja pegawai adalah sebagai berikut sebagai berikut:

### Gambaran Besarnya Pengaruh Variabel (X) Pembagian Kerja Terhadap Variabel (Y) Kualitas Pelayanan, Timbul Epsilon (E)



Berdasarkan uraian pada gambar di atas (4.1) maka dapat di simpulkan besarnya pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut sudah sangat kuat, dengan besaran pengaruh 92,16% sedangkan 7,84% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti. Dengan demikian untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut maka pembagian kerja harus dibuat dengan baik karena pembagian kerja memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam kualitas pelayanan.

## 5 Kesimpulan

- a) Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada variabel pembagian kerja di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut memperoleh hasil dari tanggapan responden berada pada posisi sangat baik yaitu dengan hasil persentase sebesar 85,6% hal ini dapat diinterpretasikan bahwa pembagian kerja di Desa pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut yang dilakukan telah dilaksanakan secara optimal, namun masih tetap saja masih ada kekurangan dalam pembagian kerja tersebut meskipun sudah berjalan dengan baik apa yg sudah di laksanakan sebagai mestinya.
- b) Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada Kualitas Pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut , hasil tanggapan responden berada pada posisi baik dengan persentase sebesar 83,6%. Hal ini dapat di interpretasikan bahwa pada Kualitas Pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut sudah baik. Namun masih ada beberapa yang harus di tingkatkan lagi dalam upaya menunjang pada Kualitas pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut supaya lebih meningkat lagi. Serta dapat lebih maksimal serta pencapaian tujuan yang tepat sasaran.
- c) Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis dengan ketentuan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{hitung} = 8,59303 > t_{tabel} = 2,178813$  sehingga kaidah keputusannya adalah  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel Pembagian Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut.
  - a.  $KD = 92,16\%$        $\xi = 7,84\%$

## 6 Rekomendasi

- a) Pegawai sebaiknya mempelajari sikap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan pembagian kerja yang telah diberikan atasan/kepala desa/pemerintahan pusat. Selain itu pegawai juga sebaiknya lebih meningkatkan kerjasama dengan membiasakan saling membantu diantara pegawai lainnya khususnya bagi pegawai yang sudah selesai mengerjakan pekerjaannya untuk membantu pegawai lain yang masih banyak pekerjaan. Pegawai sebaiknya belajar berkomunikasi baik dengan atasan maupun dengan masyarakat, dengan begitu situasi kerja akan menyenangkan. Kemudian pegawai diharapkan lebih disiplin lagi dalam waktu kerja, maupun pada saat mau pulang kerja, dibiasakan mematuhi aturan. Dan yang paling penting selalu melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan kompeten.
- b) Melihat hasil keseluruhan tanggapan responden terhadap variabel pembagian kerja yang nilainya kecil, pegawai sebaiknya bekerja mengacu kepada rincian aktivitas kerja yang sudah ada dan jelas supaya tidak menunggu perintah kerja dari atasan, kemudian pegawai sebaiknya ditempatkan sesuai dengan keahlian dan pengalamannya agar di dalam bekerja dapat diselesaikan dengan baik tidak memilih pegawai karena ada ikatan kekeluargaan maupun dilihat dari status sosialnya. Kemudian tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan yang nilainya kecil, sebaiknya pegawai harus lebih bersikap ramah lagi kepada masyarakat yang meminta pelayanan, gunakan budaya bahwa masyarakat merupakan raja yang harus dilayani dan mendapat kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

## Daftar Pustaka

- Bungin, B. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana.
- Handoko, T. Hani. (2003). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : BPFY Yogyakarta
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Asministrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan. (2006). *Dasar-dasar Statistik Edisi Ke Tiga*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, B. &. (2009). *Perfromance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada .
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siegel, S. (1992). *Statistic Nonparametric Untuk Ilmu-Ilmu Social (Terjemahan Zanzawi Suyuti dan Landung Simatupang*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik,*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. (2012). *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

## Dokumen :

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tatakerja (SOT) Pemerintah Desa.

UU Desa Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Tugas pokok dan Fungsi Pemerintah Desa.