

ANALISIS STRUKTUR ORGANISASI DALAM KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA GUDANG KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN SUMEDANG

Fadjar Trisakti¹⁾, Ayyil Basyar²⁾, Agung Rahmat Fathurohman³⁾, Alfat Sahrazaj Chafshof⁴⁾, Delia Tasyali⁵⁾

UIN Sunan Gunung Djati Bandung^{1),2),3),4),5)}

Email: ¹fadjartrisakti@uinsgd.ac.id ¹ayilbasyar1319@gmail.com, ²agungrfathurohman@gmail.com, ³alfat.sahrazaj@yahoo.com, ⁴deliatasyali9@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran struktur organisasi di Kantor Desa Gudang, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Masalah penelitian ini adalah adanya penambahan tugas bagi pejabat di Kantor Desa Gudang sehingga membuat spesialisasi aktivitas menjadi hambatan dalam melaksanakan tugas. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan observasi. Data diperoleh dari informan yang berjumlah tiga orang dan berbagai literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi berkaitan erat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Desa Gudang Kecamatan. Struktur organisasi di Kantor Desa Gudang, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang dapat berjalan dengan baik walaupun terdapat penambahan aktivitas bagi pejabat organisasi di masa pandemi.

Kata Kunci: *Struktur, Kualitas, Pelayanan*

Abstract

This study aims to determine the role of the organizational structure at the Gudang Village Office, Tanjungsari District, Sumedang Regency on the implementation of public services. The problem of this research is that there are additional tasks for officials at the Gudang Village Office so that specialization of activities becomes an obstacle in carrying out tasks. This study uses a descriptive type with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by interview and observation methods. Data were obtained from three informants and various literatures. The results of the study indicate that the organizational structure is closely related to the implementation of public services at the Gudang Village office, District. The organizational structure at the Gudang Village Office, Tanjungsari District, Sumedang Regency can run well even though there are additional activities for organizational officials during the pandemic.

Keywords: *Structure, Quality, Service*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah, sebagai badan eksekutif dalam sistem tata negara, berperan sebagai penyedia berbagai layanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai fungsi pengaturan hingga fungsi penyelenggaraan. Pelayanan umum yang dilaksanakan oleh pemerintah haruslah benar-benar memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan pada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparatnya dalam struktur organisasi, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat.

Struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dimana struktur organisasi merupakan alat untuk mengatur perilaku manusia untuk meningkatkan tujuan bersama dalam suatu kegiatan sehingga organisasi yang dilaksanakan memperoleh pelayanan publik yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan hasil kerja. Menilai kualitas pelayanan tidaklah semudah menilai kualitas sebuah produk karena proses penyampaian jasa merupakan suatu hal yang unik, Menurut Anderson (1972) dalam (Nurlia, 2019), struktur 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.

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno 1997). Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa “struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti”. Negandhi (1975) dalam (Suryaningsum, 2008), menyatakan untuk membuat struktur organisasi yang tepat, dimulai dari melihat karakteristik fenomena birokrasi, dilakukan riset untuk mempelajari organisasi yang kompleks yang dapat menjelaskan sebab-sebab adanya struktur khusus dan mencari konsekuensi dari struktur-struktur khusus tersebut pada pola-pola perilaku dan efektivitas dari sebuah organisasi.

Penyusunan struktur organisasi yang sesuai dalam manajemen dapat mendorong peningkatan efektivitas kegiatan usaha. Dengan adanya struktur organisasi, maka stabilitas dan kontinuitas organisasi tetap bertahan. Struktur organisasi berfungsi sebagai alat untuk membimbing ke arah efisiensi dalam penggunaan pekerja dan seluruh sumber daya yang dibutuhkan dalam meraih tujuan organisasi. Struktur organisasi juga merupakan faktor yang sama pentingnya dalam menentukan dan melihat cara kerja suatu organisasi, yang mana dapat dianalisa melalui strukturnya yang tergambar dan akan bisa diketahui bagian dan sub bagian, wewenang masing-masingnya serta hubungan koordinasi antar bagian dan sub bagian dalam pelaksanaan tugas serta tanggung jawab masing-masing berikut pembagian tugas berdasarkan spesialisasi yang ada akhirnya menggambarkan saling ketergantungan antar bagian dan sub bagian dalam suatu organisasi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Destrina P, et al (2016) menunjukkan bahwa struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya bahwa apabila struktur organisasi dikelola secara optimal, maka akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, peneliti melakukan studi kasus di Kantor Desa Gudang, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis struktur organisasi dalam menerapkan kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Desa Gudang, Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Bandung dan manfaat penelitian ini adalah untuk dijadikan bahan rujukan bagi Kantor Desa Gudang, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Bandung agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dari struktur organisasi yang resmi.

B. KAJIAN PUSTAKA

Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kesatuan kerangka organisasi yang ditetapkan untuk proses manajerial, sistem, pola tingkah laku yang muncul dan terjadi dalam praktek penyelenggaraan organisasi dan manajemen. Struktur organisasi merupakan alat untuk membantu manajemen dalam mencapai tujuannya. Struktur organisasi dapat memiliki pengaruh yang besar pada anggotanya. Pengaruh struktur organisasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan mengarah pada suatu kesimpulan yang sangat jelas. Struktur organisasi menjelaskan bagaimana tugas kerja akan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan. Hubungan diantara fungsi- fungsi, bagian-bagian ataupun posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Kerangka kerja organisasi disebut sebagai desain organisasi (*organizational design*). Bentuk spesifik dari kerangka kerja organisasi dinamakan dengan struktur organisasi (*organizational structure*).

Menurut Siswanto (2005) dalam Tatiek Nurhayati & Ahmad Darwansyah, (2013) struktur organisasi menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau aktivitas yang beraneka ragam yang dihubungkan sampai batas tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja. Pengertian lain dari struktur organisasi adalah suatu bagan khusus dari hubungan antara kegiatan usaha dan sumber daya yang ada di dalam organisasi disertai dengan tugas-tugas yang mereka jalankan (Sukirno, 2006). Struktur organisasi berfungsi sebagai alat untuk membimbing kearah efisiensi dalam penggunaan pekerja dan seluruh sumber daya yang dibutuhkan dalam meraih tujuan organisasi.

Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, dan mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Pada organisasi formal struktur direncanakan dan merupakan usaha sengaja untuk menetapkan pola hubungan antara berbagai komponen, sehingga dapat mencapai sasaran secara efektif. Seperti halnya dalam organ tubuh manusia, dalam struktur organisasi pun terdapat elemen yang perlu dianalisis. Stoner dan Wengkel dalam buku Siswanto (2005) mengemukakan adanya empat elemen yang berguna untuk menganalisis struktur organisasi sebagai berikut: (1) Spesialisasi aktivitas (*Specialization of activities*); (2) Standarisasi aktivitas (*Standardization of activities*); (3) Koordinasi aktivitas (*Coordination of activities*); (4) Sentralisasi dan Desentralisasi pengambilan keputusan (*Centralization and Decentralization of decision making*).

Menurut Ernie (2006: 159) dalam (Syahrul, 2016) , ada empat faktor yang mempengaruhi struktur organisasi antara lain: (1) Strategi Organisasi, dibuat sebagai upaya pencapaian tujuan organisasi.; (2) Skala Organisasi, Organisasi dapat dibedakan skalanya menurut berbagai faktor diantaranya adalah dari jumlah penjualan, pangsa pasar hingga jumlah tenaga kerja; (3) Teknologi, terkait dengan cara bagaimana suatu pekerjaan dilakukan. Selain itu juga, faktor teknologi terkait dengan penggunaan alat-alat bantu dalam sebuah organisasi; (4) Lingkungan, lingkungan yang dinamis akan mendorong organisasi untuk selalu menyesuaikan struktur organisasi dengan tuntutan lingkungan yang senantiasa berubah.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*). Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa "Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Zeithaml dan Berry dalam (Samosir, 2005) "Kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya".

Menurut Kotler (2000) dalam Engkus (2019), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, teori Pasolong, (2008) Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu: (1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan; (2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; (3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas; (4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun; (5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2005) dalam (Nurdin, 2019) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara. Nazir (1999) dalam (Hardani, 2020) memberikan pengertian wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara). Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mewawancarai tiga orang informan yaitu Kepala Seksi Pemerintahan sebagai informan kunci, Kepala Dusun 2 Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari sebagai informan utama, dan satu warga Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari sebagai informan pendukung.

Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2013) dalam Tanujaya, (2017), data primer adalah pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung, komunikasi melalui telepon, atau komunikasi tidak langsung seperti surat, e-mail, dan lain-lain. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Dusun 2 Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari. Menurut Sugiyono (2012) dalam Herviani, (2016) mendefinisikan data sekunder sebagai: Sumber Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder didapat dari buku, jurnal, dan berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari

Desa Gudang merupakan sebuah desa yang berada di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. Lokasinya berada di bagian timur wilayah kecamatan dan berbatasan langsung dengan Kecamatan Pamulihan. Jika dilihat dari pusat Kecamatan Tanjungsari, posisi Desa Gudang berada di sebelah utara. Jarak dengan pusat kecamatan sekitar 1,3 kilometer.

Berdasarkan sejarahnya, Desa Gudang merupakan desa induk sebelum pemekaran. Pada awalnya, Desa Gudang memiliki cakupan wilayah meliputi juga Desa Pasigaran. Pada tahun 1983, sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Nomor 140/SK/19.Pem/1983 Desa Gudang dimekarkan menjadi dua desa yaitu Desa Gudang dan Desa Pasigaran. Desa Gudang setelah pemekaran memiliki cakupan wilayah di tenggara bekas wilayah desa induk.

Terkait sejarah berdirinya Desa Gudang, tidak terdapat informasi yang menjelaskan awal pendiriannya. Hanya saja, berdasarkan data daftar pejabat yang pernah menjadi Kepala Desa Gudang dimulai pada tahun 1928. Sehingga dimungkinkan pendirian Desa Gudang jauh sebelum Indonesia merdeka. Di Desa Gudang terdapat tiga dusun, 32 RT, dan 9 RW. Untuk jumlah penduduknya, berdasarkan data Profil Kecamatan Tanjungsari Tahun 2018, Desa Gudang dihuni penduduk sebanyak 6.676 orang. Dengan rincian sebanyak 3.399 orang berjenis kelamin laki-laki dan 3.277 orang berjenis kelamin perempuan. Jumlah kepala keluarganya sebanyak 2.173 KK. Sementara terkait kepadatan penduduk Desa Gudang, untuk tiap kilometer luas wilayahnya dihuni penduduk rata-rata sebanyak 3,07 persen.

Dalam rangka merealisasikan kondisi Desa Gudang kedepan telah dibuat rumusan yang tertuang dalam visi dan misi yang diadaptasikan dengan potensi dan masalah yang dimiliki dengan berlandaskan kebersamaan yang tinggi untuk bergotong royong sebagai jiwa masyarakat Desa Gudang telah tersusun visi sebagai berikut : “Terwujudnya Desa Gudang yang religious, sejahtera maju dan mandiri pada tahun 2021”. Maksud dari visi tersebut adalah “religious” yaitu sikap dan perilaku hidup masyarakat Desa Gudang yang berlandaskan iman dan taqwa serta mengedepankan nilai-nilai budaya Indonesia. “Sejahtera”, yaitu meningkatnya kesejahteraan aparatur pemerintah dan masyarakat desa, dengan bersinergi pada visi dan misi Pemerintah Kabupaten Sumedang. “SENYUM MANIS” (Sejahtera Nyunda Mandiri Dinamis Agamis). “Maju”, yaitu selalu adanya perubahan dan peningkatan setiap bidang kegiatan yang dilaksanakan setiap tahun dan dapat berhasil guna serta berkelanjutan. “Mandiri”, yaitu pemerintah Desa Gudang bersama-sama dengan masyarakat mampu menggali dan mengelola Potensi yang ada dengan mengedepankan nilai kebersamaan dan melestarikan budaya gotong-royong.

Untuk mewujudkan Visi Desa Gudang religious, sejahtera, maju dan mandiri (RESMI) pemerintah desa sesuai dengan kewenangan akan menjalankan misi sebagai berikut : (1)

Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa sehingga tercipta lingkungan yang kondusif dilandasi nilai-nilai keagamaan; (2) Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah Desa sehingga dapat melaksanakan tupoksinya; (3) Mengembangkan perekonomian yang berdaya saing dan berkeadilan, dalam berbagai sector; (4) Mengembangkan dan menggali potensi yang ada di desa sehingga mampu meningkatkan Pendapatan Asli Desa; (5) Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang mendukung perekonomian desa dan infrastruktur strategis lainnya dengan azas kebersamaan dan mengembangkan serta tetap memelihara budaya gotong royong.

Struktur Organisasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Gudang

Struktur organisasi di Kantor Desa Gudang dalam empat elemen menurut Siswanto (2005:90) yang berguna untuk menganalisis struktur organisasi sebagai berikut: Pertama, Spesialisasi aktivitas (*Specialization of activities*); struktur organisasi di Desa Gudang memiliki susunan yang jelas untuk mengerjakan tugas dalam upaya mencapai visi dan misi. Setiap jabatan dalam struktur organisasi memiliki spesialisasi kerja masing-masing. Spesialisasi kerja di kantor Desa Gudang membuat penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan masih berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Spesialisasi aktivitas yang jelas membuat dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dapat terpenuhi. Namun, ketika pandemi *Covid-19* masih berlangsung, semua pejabat struktur Desa Gudang memiliki tugas tambahan yaitu menjadi Satgas *Covid-19* dalam upaya mengendalikan mata rantai *Covid-19* ditingkat kelurahan/desa. Hal ini membuat adanya penambahan tugas kerja bagi pejabat di Kantor Desa Gudang, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan prosedur yang berlaku di era *new normal*. Hal ini membuat spesialisasi aktivitas di Kantor Desa Gudang menjadi bertambah sehingga tugas dari pejabat bertambah fokus dalam dua hal yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dan percepatan penanganan *Covid-19*.

Kedua, Standarisasi aktivitas (*Standardization of activities*); dalam menjalankan aktivitas, pejabat di Kantor Desa Gudang memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) yang membuat pejabat mengikuti SOP tersebut, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan maksimal. Hal ini membuat dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *Tangible* (bukti fisik) dan *Empathy* (perhatian) dapat terpenuhi.

Ketiga, Koordinasi aktivitas (*Coordination of activities*); struktur organisasi di Kantor Desa Gudang membuat garis koordinasi dalam menjalankan tugas menjadi jelas. Hal ini membuat tugas yang dijalankan dapat berjalan dengan baik. Sehingga koordinasi aktivitas yang jelas membuat dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Reliability* (kehandalan) dapat terpenuhi.

Keempat, Sentralisasi dan Desentralisasi pengambilan keputusan (*Centralization and Decentralization of decision making*); dengan adanya struktur organisasi yang jelas, membuat pengambilan keputusan menjadi jelas. Karena di Kantor Desa Gudang, pejabat memiliki hak dan wewenangnya masing-masing, sehingga dalam pengambilan keputusan tidak terjadi kesalahpahaman antar pejabat. Kepala Desa Gudang memiliki hak dan wewenang untuk mengambil keputusan sesuai dengan kepentingan yang diutamakan. Hal ini menunjukkan adanya sentralisasi, yaitu pengambilan keputusan berlaku oleh pimpinan yang paling tinggi dalam struktur organisasi di Kantor Desa Gudang. Sentralisasi dan desentralisasi pengambilan keputusan membuat dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Empathy* (perhatian) dapat terpenuhi.

E.SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah peran struktur organisasi di Kantor Desa Gudang memiliki pengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam upaya memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik. Struktur organisasi membuat penyelenggaraan pelayanan publik dalam berjalan dengan baik. Dari empat elemen yang berguna untuk menganalisis struktur organisasi menurut Siswanto (2005:90) terdapat salah satu elemen yang tidak sesuai yaitu adanya penambahan spesialisasi aktivitas dalam upaya penanganan *Covid-19*. Hal ini membuat pejabat struktur organisasi memiliki tugas baru sehingga membuat penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tersendat.

Dalam penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah analisis yang lebih mendalam untuk mengetahui lebih jauh bagaimana faktor-faktor ekologis dapat mempengaruhi administrasi serta pelayanan publik. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan mengambil sampel penelitian yang lebih agar hasil penelitian lebih maksimal dan mendalam.

REFERENSI

- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. 101. <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/1956/pdf>
- Engkus, E. (2017). Administrasi Publik Dalam Perspektif Ekologi. *JISPO : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 91-101.
- Hardani., et al. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.
- Herviani, V., & Febriansyah, A. (2016). Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi*. 23. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jira/article/view/525/368> .
- Hidayah, D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). 30. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3260/pdf>.
- Juru Nyoman, A. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. 412-413. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/510>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia
- Nurhayati, T., & Darwansyah A. (2013). Peran Struktur Organisasi Dan Sistem Remunerasi Dalam Meningkatkan Kinerja. 6. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ekobis/article/viewFile/572/474>
- Nurlia. (2019). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi /Harapan Dengan Hasil Kerja). 62. <https://media.neliti.com/media/publications/284699-pengaruh-struktur-organisasi-terhadap-pe-1ea03fb3.pdf>.
- Paliema, D., Mandey, J., dan Ogotan, M. (2016). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Kabupaten Halmahera Utara). 5.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11749/11342>
- Rezha, F., Rochmah, S., dan Siswidiyanto. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kota Depok). 983.
<https://media.neliti.com/media/publications/74038-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-pub.pdf>
- Sahrul. (2016). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. 12-13. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/6272/1/Syahrul.pdf>
- Suryaningsum, S. (2008). Perspektif Struktur Organisasi (Tinjauan Sebagai Pengubah Perilaku). 70. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jpakun/article/view/1791>
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffein. Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, 2(1), 90–95.
<https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/441>