

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DESA CAHAYA BARU KECAMATAN JEJANGKIT KABUPATEN BARITO KUALA

Erni Norliani¹, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

¹Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 16120332

²Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1109127301

³Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1121028803

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran yang objektif tentang kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala yang meliputi 5 dimensi yaitu dimensi *tangible* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiviness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *emphaty* (empati) beserta faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan *metode deskriptif*. Sumber data hasil observasi dan wawancara terhadap perangkat desa dan masyarakat Desa Cahaya Baru. Selanjutnya, data yang diperoleh diklasifikasi dan dianalisis berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik yang sudah ditentukan beserta faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala sudah diterapkan dimensi *tangibel*, *realiability*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Kata kunci: *pelayanan, pemerintahan, desa*

ABSTRACT

This study aims to obtain an objective description or description of the quality of public services in the Cahaya Baru Village Government, Jejangkit District, Barito Kuala Regency which includes 5 dimensions, namely the tangible dimension, the reliability dimension, the responsiveness dimension, the assurance dimension. assurance), and dimensions of empathy (empathy) along with the supporting and inhibiting factors for the quality of public services.

This research uses a descriptive method. Sources of data from observations and interviews with village officials and the people of Cahaya Baru Village. Furthermore, the data obtained are classified and analyzed based on the dimensions of the quality of public services that have been determined along with the factors supporting and inhibiting the quality of public services.

The results of this study indicate that (1) the quality of public services at the Cahaya Baru Village Office, Jejangkit District, Barito Kuala Regency has applied the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy along with their indicators.

However, there are some indicators that have not worked in accordance with the wishes of the community. (2) The inhibiting factors for the implementation of public services at the Cahaya Baru Village Office, Jejangkit District, Barito Kuala Regency are the lack of employee resources and the lack of infrastructure. While the supporting factors are the enthusiasm that employees give to each other, holding a coordination meeting or some kind of evaluation every three months and then providing an instillation of awareness to serve the community sincerely and in accordance with conscience. Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the service process.

Keywords: *service, government, village*

Pendahuluan

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai- pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada bulan Agustus di Kantor Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala, penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan.

Permasalahan kedua yaitu mengenai kekurangan petugas di bagian pelayanan. Hanya terdapat seorang pegawai yang bertugas di bagian pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Kekurangan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya, mengenai keramahan pegawai di kantor desa kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu peneliti juga menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. Sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya *filig cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filig cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei. *Survey* adalah pengamatan atau penyelidikan secara kritis untuk mendapatkan keterangan yang tepat terhadap suatu persoalan dan objek tertentu, di daerah kelompok komunitas atau lokasi tertentu akan

ditelaah (Ruslan, 2010: 21).

Dilihat dari permasalahan dan tujuannya, penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan mengacu pada pengumpulan data penelitian lapangan dan wawancara. Cara ini dilakukan karena permasalahan yang akan diteliti adalah permasalahan yang sedang terjadi sehingga data-data yang didapatkan berupa kenyataan objek yang terjadi maka suatu pemecahan masalah ditinjau dari sudut pandang teoretik maupun praktik.

Berdasarkan masalahnya, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif sebab semua data yang diamati akan dideskripsikan sesuai dengan fenomena yang ada. Sumanto (2014:179) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif berusaha mendeskripsi atau menginterpretasi apa yang ada (bisa mengenai kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang).

Jenis Penelitian

Dari segi data dan pengolahannya, jenis penelitian yang peneliti lakukan ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif baik tertulis maupun lisan dari fenomena yang dapat diamati. Sugiyono (2014:35) menyatakan bahwa interaksi sosial yang kompleks hanya dapat diurai kalau peneliti melakukan penelitian dengan metode kualitatif dengan cara ikut berperan serta, wawancara mendalam terhadap interaksi sosial tersebut. Pernyataan tersebut sejalan dengan peneliti yang akan melakukan wawancara terhadap masyarakat Desa Cahaya Baru untuk mendapatkan data penelitian.

Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi tentu akan berdampak pada keberhasilan penelitian yang dilakukan. Hal ini berkaitan dengan objek yang ditentukan dalam penelitian ini. Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Desa Cahaya Baru.

Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Cahaya Baru saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cahaya Baru.

Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perangkat desa, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perangkat desa. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Cahaya Baru

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan

dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cahaya Baru

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, 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.

Hasil Pembahasan

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator- indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kantor Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses

pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi sangat panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator- indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kantor desa memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kantor Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kantor Desa Cahaya Baru.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Kantor Desa Cahaya Baru sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kantor Desa Cahaya Baru masih belum semuanya menguasai, ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di Kantor Desa Cahaya Baru masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* (SOP) tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Daftar Pustaka

- Batinggi, Ahmad. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Gasperz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Irawan, H.
2004. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Labolo, Muhadam. 2007. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan pengembangannya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ndraha, Made Joni. 1999. *Pelaksanaan Dekonsentrasi dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Bali.
- Rasyid, Ryaas. 2000. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Soekanto, Soerjono. 1990. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Rajawali.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suharno. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sumanto. 2014. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian: Psikologi, Pendidikan, Ekonomi Bisnis, dan Sosial*. Yogyakarta: CAPS.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Utomo, Warsito. 2003. *Dinamika Administrasi Publik: Analisis Empiris Seputar Isu-Isu Kontemporer dalam Administrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widjaja, HAW. 2003. *Pemerintahan Desa/Marga Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.