

## **STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA BATU TANAM KECAMATAN SAMBUNG MAKMUR KABUPATEN BANJAR**

Nurmeidawati<sup>1</sup>, Murdiansyah Herman<sup>2</sup>, Fika Fibriyanita<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 16120169

<sup>2</sup>Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1109127301

<sup>3</sup>Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1121028803

### **ABSTRAK**

Nurmeidawati, NPM. 16.12.0169 “**Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Batu Tanam Kecamatan Sambung Makmur Kabupaten Banjar**”. Bimbingan Bapak Murdiansyah Herman sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Fika Fibriyanita sebagai Co Pembimbing.

Adapun tujuan pada penelitian ini: Untuk mengetahui pelaksanaan Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Batu Tanam Kecamatan Sambung Makmur Kabupaten Banjar

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Pelaksanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Batu Tanam Kecamatan Sambung Makmur Kabupaten Banjar

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan simpulan bahwa Pemerintah Desa sangat memperhatikan fasilitas fisik dan kebersihan kantor desa karena hal tersebut akan sangat menunjang lahirnya kepuasan dari masyarakat. selain itu masyarakat juga mengakui keseriusan Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan mereka terkait dengan kelengkapan fasilitas dan kebersihan dari kantor desa sendiri sebagai pusat pelayanan terhadap masyarakat. tentunya ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan kebersihan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan Pemerintah Desa. bahwa kehandalan, keakuratan, serta penepatan janji dari para aparatur desa sudah bagus. Aparatur desa sangat berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan serta sesuai dengan harapan masyarakat. pihak Pemerintah Desa berusaha untuk membantu masyarakat dengan baik. Masyarakat desa memang masih kental dengan rasa kekeluargaan antar anggota masyarakat lainnya bahkan meski ada strata antara Pemerintah dan warga tentu itu tidak akan mempengaruhi rasa saling ingin membantu satu sama lain apalagi melihat ini merupakan kewajiban pemerintah mulai dari tingkatan paling atas sampai bawah untuk melayani dan mensejahterakan masyarakatnya. Kepentingan masyarakat harus diutamakan. dimensi *assurance* atau jaminan ini di Kantor Desa Batu Tanam tidak perlu diragukan. Pemerintah Desa tidak hanya menjadikan itu sebuah aturan dalam melayani tetapi memang pada dasarnya sikap saling menghargai dan menghormati harus di aplikasikan dalam hidup dan kepada siapa pun itu apalagi dalam melayani masyarakat. pihak pemerintah desa sangat memahami kebutuhan masyarakatnya. Mereka juga selalu menjadi sumber informasi terbaik ketika masyarakat kesulitan dalam pelayanan di kantor desa.

***Kata Kunci : Strategi, Kualitas Pelayanan***

### **ABSTRACT**

Nurmeidawati, NPM. 16.12.0169 “Strategies for Improving Service Quality at the Batu Tanam Village Office, Connect Makmur District, Banjar Regency”. Guidance Mr. Murdiansyah Herman as Main Advisor and Ms. Fika Fibriyanita as Co Advisor. The objectives of this research are: To find out the implementation of the Strategy to Improve Service Quality at the Batu Tanam Village Office, Connect Makmur District, Banjar Regency

In this study, the author uses a qualitative approach, namely to find out or describe the reality of the events studied, making it easier for the author to obtain objective data in order to know and understand the implementation of service quality improvement strategies at the Batu Tanam Village Office, Connect Makmur District, Banjar Regency.

The results showed that based on the conclusion that the Village Government was very concerned about the physical facilities and cleanliness of the village office because it would greatly support the birth of satisfaction from the community. In addition, the community also recognizes the seriousness of the Village Government in improving their services related to the completeness of facilities and cleanliness of the village office itself as a service center for the community. Of course this shows that physical facilities and cleanliness have an impact on community satisfaction with village government services. that the reliability, accuracy, and keeping promises of the village apparatus are good. The village apparatus is trying very hard to provide fast, precise, and satisfying service and in accordance with the expectations of the community. The Village Government is trying to help the community well. The village community is still strong with a sense of kinship between other community members, even though there are strata between the government and citizens, of course it will not affect the sense of wanting to help each other, especially considering this is the obligation of the government from the top to the bottom to serve and prosper the community. . The interests of the community must be prioritized. There is no need to doubt this dimension of assurance at the Batu Tanam Village Office. The village government does not only make it a rule in serving but basically an attitude of mutual respect and respect must be applied in life and to anyone, especially in serving the community. the village government really understands the needs of the community. They are also always the best source of information when the community has difficulties in providing services at the village office.

***Keywords: Strategy, Service Quality***

### **Pendahuluan**

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik,

mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan Pemerintah Desa Batu Tanam sendiri menurut pandangan penulis mengalami peningkatan sejak peralihan ke masa pemerintahan baru. Perbaikan demi perbaikan, pembangunan demi pembangunan mulai nampak terjadi di desa Batu Tanam. Terkhusus untuk kantor desa sendiri, sebagai pusat pelayanan desa sudah semakin meningkat baik dari fasilitas maupun sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Oleh karena itu, dengan melihat hal tersebut penulis tertarik untuk mengulik lebih dalam tentang strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui Strategi meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Batu Tanam Kecamatan Sambung Makmur Kabupaten Banjar. Dan bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain. dan dapat berhubungan langsung dengan masyarakat dengan mengumpulkan data-data ataupun informasi untuk mengukur dan memahami.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Oleh karena itu penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti.

Sumber data penelitian berasal dari informan yang berada dilokasi penelitian. Sumber data di bagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

Sumber data Primer adalah informan kunci yaitu para pimpinan, pegawai di Kantor Desa Batu Tanam Kecamatan Sambung Makmur Kabupaten Banjar sehingga data yang diambil tidak menyimpang. Sumber data Sekunder adalah data yang diperoleh dari tangan kedua atau telah diolah dari sumber pertama. Data semacam ini dapat diperoleh melalui sumber-sumber data tertulis seperti profil

Di Kantor Desa Batu Tanam Kecamatan Sambung Makmur Kabupaten Banjar yang berhubungan dengan penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut Observasi dan Wawancara Informan kunci (*key informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini pimpinan Kantor Desa Batu Tanam Kecamatan Sambung Makmur Kabupaten Banjar. Informan pendukung, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

### **Hasil penelitian**

Pemerintah Desa sangat memperhatikan fasilitas fisik dan kebersihan kantor desa karena hal tersebut akan sangat menunjang lahirnya kepuasan dari masyarakat. selain itu masyarakat juga mengakui keseriusan Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan mereka terkait dengan kelengkapan fasilitas dan kebersihan dari kantor desa sendiri sebagai pusat pelayanan terhadap masyarakat. tentunya ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan kebersihan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan Pemerintah Desa. bahwa kehandalan, keakuratan, serta penepatan janji dari para aparatur desa sudah bagus. Aparatur desa sangat berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan serta sesuai dengan harapan masyarakat. pihak Pemerintah Desa berusaha untuk membantu masyarakat dengan baik. Masyarakat desa memang masih kental dengan rasa kekeluargaan antar anggota masyarakat lainnya bahkan meski ada strata antara Pemerintah dan warga tentu itu tidak akan mempengaruhi rasa saling ingin membantu satu sama lain apalagi melihat ini merupakan kewajiban pemerintah mulai dari tingkatan paling atas sampai bawah untuk melayani dan mensejahterakan masyarakatnya. Kepentingan masyarakat harus diutamakan. dimensi *assurance* atau jaminan ini di Kantor Desa Batu Tanam tidak perlu diragukan. Pemerintah Desa tidak hanya menjadikan itu sebuah aturan dalam melayani tetapi memang pada dasarnya sikap saling menghargai dan menghormati harus di aplikasikan dalam hidup dan kepada siapa pun itu apalagi dalam melayani masyarakat. pihak pemerintah desa sangat memahami kebutuhan masyarakatnya. Mereka juga selalu menjadi sumber informasi terbaik ketika masyarakat kesulitan dalam pelayanan di kantor desa.

berbicara penguasaan alat pelayanan, para staf sudah tidak diragukan lagi. Pemerintah sendiri mengungkapkan bahwa para staf juga pernah diikutkan beberapa kali dalam pelatihan karena melihat perkembangan teknologi semakin hari semakin maju maka tentu masyarakat juga menuntut agar pelayanan juga harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi sehingga pelayanan bisa lebih mudah, cepat, tepat, dan akurat. para aparatur selalu menjaga kekompakan dan selalu bekerjasama dalam melayani masyarakat sehingga pekerjaan menjadi lebih ringan satu sama lain.

peralatan pelayan yang ada di kantor desa sudah lengkap bahkan Pemerintah Desa menambahkan fasilitas kepada masyarakat yang bisa digunakan saat ada acara-acara tertentu yang diadakan. Selain itu pihak Pemerintah Desa menggratiskan

semua jenis pelayanan kantor desa. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung pihak Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan di kantor desa adalah:

- a. Professional kerja para staf;
- b. Kekompakan antar anggota pemerintahan dan;
- c. Kelengkapan alat pelayanan di kantor desa.

salah satu penghambat dari pelayanan adalah masih terbatasnya bantuan yang juga ditambah dengan lebih banyaknya masyarakat yang merasa harus dibantu.

salah satu penghambat dalam melayani masyarakat adalah gaji yang bisa didapatkan perenam bulan sekali sehingga ini menjadi sedikit berpengaruh terhadap semangat kerja para staf dalam melayani masyarakat.

Jadi berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan di Kantor Desa Batu Tanam adalah:

- a. Bantuan yang terbatas;
- b. Honor

#### **Daftar Pustaka**

- D.S, Damanhuri. *Korupsi, Reformasi Birokrasi dan Masa Depan Ekonomi Indonesia*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006.
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*. Yogyakarta: UGM Press, 1999.
- Indonesia Corruption Watch (ICW), *Hasil Survei Korupsi di Pelayanan Publik, Studi Kasus di Lima Kota*, 2000.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. 2000.
- Kaho, Josep Riwu. *Prospek Otonomi Daerah di Di Negara Republik Indonesia*. Jakarta : CV. Rajawali, 1991.
- Kumorotomo, Wahyudi. *Akuntabilitas Birokrasi Publik sketsa pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Kusdarini, Eny. *Dasar–Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas –Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press. 2011.
- Mania,Sitti. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Makassar: Alauddiin University Press, 2013.
- Moenir, HAS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosakarya, 2001.
- N, Muhadjir. *Metodologi Penelitian Kebijakan dan Evaluasi Research: Integrasi Penelitian, Kebijakan dan Perencanaan*, Yogyakarta: Rake Sarasin, 2003.
- Rakhmat. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ramli, Muhammad. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Sapirin, Sumber. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintah Desa*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Sinambela, L.P, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Suhartini, Eka. *Kualiatas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin Press University, 2012.
- Surakhmad, Winarno. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito, 1994.
- Suryaningrat, Bayu. *Pemerintah Administrasi Desa dan Kelurahan*. Jakarta: Akasara Baru, 1970.
- Sutrisno, Edi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press, 2014.
- Winardi, J. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Widjaja, H.A.W. *Pemerintahan Desa/Marga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001.
- Yin, Robert K. *Studi Kasus: Metode dan Desain Penelitian*. Jakarta: PT Rajawali, 2002.