

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA SUNGAI PINANG KECAMATAN SUNGAI PINANG KABUPATEN BANJAR

Mery Irmawati¹, Dewi Merdayanty², Fika Fibriyanita³

^{1) 2) 3)} FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin

Email : meryirmawati.app3@gmail.com

Abstract

The purpose of the study is to find out how the quality of public services in Sungai Pinang Village is and want to know the obstacles to the quality of public services at the Sungai Pinang Village Office. The research method uses a qualitative approach with the type of descriptive research. Data collected by observation, interviews and documentation. The data analysis technique used in this study is a qualitative technique, namely an interactive analysis technique. The results show that the quality of public services at the Sungai Pinang Village Office, Sungai Pinang District, Banjar Regency can be assessed from five dimensions, namely Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Empathy. Factors that affect the quality of public services at the Sungai Pinang Village Office, Sungai Pinang District, Banjar Regency are internal and external factors that exist in the service process. With professional apparatus, the apparatus is able to serve service users properly and correctly in accordance with service standards. Researchers show that there are no service procedures available in the Sungai Pinang Village Office room, so there are still service users who do not know the requirements needed for their needs. That way service users will take care of their needs again and make service users become ineffective with time.

Keywords: *Improving the Quality of Public Services at the Sungai Pinang Village Office*

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan Kualitas Pelayanan Publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan Kualitas Pelayanan Publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan meskipun pelayanan public tidak terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara. Kualitas

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Kualitas Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Desa adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan, yang dipimpin oleh Kepala Desa (Sebuah desa merupakan kumpulan dari beberapa unit permukiman kecil yang disebut kampung) Kepala Desa dapat disebut dengan nama lain misalnya Pambakal di Kalimantan Selatan. Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat.

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, Kepentingan masyarakat. tingkat daerah yang memberikan Kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Desa merupakan penyelenggaraan Kualitas Pelayanan Publik di

Desa dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup Desa meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan Desa untuk mewujudkan Desa sebagai pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor desa di Kabupaten Banjar.

Keberhasilan meningkatkan efektifitas Kualitas Pelayanan Publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat desa pelayanan. Khususnya pemerintah Desa Sungai Pinang dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja Aparat Desa dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Masalah nyata proses Kualitas Pelayanan Publik, terutama membuat persyaratan untuk membuat Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Pindah dirasakan masih tak terkendali secara efektif. Kantor Desa Sungai Pinang merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan Kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Publik. Dan Masih Banyak lagi fasilitas pelayanan Desa Sungai Pinang dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi. Misalnya, dalam pembuatan KTP, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari Rt atau Rw dengan disertai Keterangan pembuatan KTP, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke Desa dengan tidak membawa surat pengantar dari RT/RW, serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan atau data dukung identitas diri lainnya. Eksistensi efektifitas Aparat Desa Sungai Pinang Pelayanan Kepada masyarakat tidak Efektif dan Efisien karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat Desa, Oleh karena itu pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik sangat penting untuk diperhatikan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar".

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena

hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Edward Deming, kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah pasar. Sedangkan Goetsh dan Davis mempersepsikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada Masyarakat yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir saja, yaitu produk jasa, akan tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan lingkungannya. Karena tanpa keduanya tidak akan menghasilkan produk jasa yang berkualitas. Kualitas juga dapat diartikan sebagai salah satu yang dapat memuaskan Masyarakat atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang selalu berubah, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini bisa menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang.

Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan

tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi Pelayanan Publik sebagai berikut: "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/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut. Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: "optimalisasi Pelayanan Publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat". Menurut Hayat (2017 : 22) "Pelayanan Publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya" Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : "Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Dari berbagai pendapat tentang pengertian Pelayanan Publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang

bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hidup kita memang tidak terlepas dari komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal, baik komunikasi secara langsung maupun melalui media, tulisan, maupun suara dan gambar. Dalam hal ini para ahli mendefinisikan berbagai pendapat tentang komunikasi yaitu: Dalam Hardiyansyah (2015:13), Handoko berpendapat bahwa: "komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain". Dari pendapat yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa, komunikasi adalah suatu tindakan mempengaruhi, memberi ide, informasi, pikiran serta pemahaman yang dapat dimengerti orang lain sehingga mampu untuk mengubah perilakunya.

Desa

Upaya Pemerintah desa Dalam Memberi Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Sungai Pinang Administrasi Pemerintahan memegang peranan penting karena keterlibatan pemerintah yang besar pada proses pembangunan dalam sistem administrasi. Untuk itu agar tujuan pembangunan benar-benar dapat tercapai seperti yang diharapkan, maka yang harus diperhatikan adalah adanya aparat pemerintah yang memiliki kualitas yang memadai. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang administrasi pemerintahan desa telah dijelaskan proses dan tata aturan penataan administrasi yang ada di desa yang meliputi Administrasi Umum, Administrasi Kependudukan, Administrasi Keuangan, Administrasi Pembangunan, Administrasi Permusyawaratan Desa. Pelaksanaan administrasi desa adalah sebagai wujud pemerintah pusat dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan tepat sasaran, untuk menyelenggarakan administrasi desa yang efektif. Menanggapi bagaimana Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang administrasi pemerintahan desa di Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan, sebenarnya sebagian sudah diterapkan, namun ada beberapa kendala

serta kekurangan dalam mengoptimalkan administrasi desa.

Kendala Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Desa Sungai Pinang, Kecamatan Sungai Pinang, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan dalam penerapan untuk meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Sungai Pinang, Pemerintah Desa hingga saat ini masih menghadapi sejumlah tantangan dan kendala, karena untuk menerapkan semua peraturan yang ada bukanlah suatu hal yang mudah. Tentunya untuk menerapkan semua peraturan yang ada dibutuhkan usaha, perjuangan serta waktu. Dalam penelitian ini, menemukan beberapa kendala Pemerintah desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Desa Sungai Pinang seperti: 1. Kurangnya Sumber Daya Manusia Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, aparat desa harus memiliki sumber daya yang memadai. Namun apabila sebaliknya hal ini menjadi kendala dalam menjalankan dan dalam menerapkan peraturan yang telah ditentukan. Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Desa Sungai Pinang terkendala karena kurangnya sumber daya manusia dari aparat pemerintahan desa. Sumber daya manusia yang dimaksud disini dalam hal administrasi desa, terutama kemampuan dari pada kepala desa, sekretaris desa dan staf aparat desa yang lain. 2. Keterbatasan Fasilitas Yang Ada Di Desa Sungai Pinang Selain kurangnya sumber daya manusia, keterbatasan fasilitas juga menjadi kendala Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Desa Sungai Pinang. Keterbatasan fasilitas ini disebabkan oleh jauhnya jarak tempuh dari desa ke kota, kurangnya pengawasan pemerintah daerah kabupaten terhadap pemenuhan fasilitas. Hal ini tentu berdampak pada keefektifitasan penerapan administrasi desa. 3. Kedisiplinan Aparat Desa Kedisiplinan aparat desa merupakan salah-satu hal yang penting dalam suatu instansi, karena bila tingkat kedisiplinan pegawai semakin baik maka, akan semakin tinggi kinerja pegawai dan pekerjaan tanpa kedisiplinan dari pegawai maka akan sangat sulit bagi instansi untuk mencapai hasil yang optimal. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai, disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku

dan tata kehidupan kedisiplinan yang akan membuat para pegawai mendapat kemudahan dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu penguraian tentang fenomena dan kejadian-kejadian pada saat sekarang, jenis penelitian ini memberikan gambaran tentang segala bentuk fenomena di lapangan bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi tentang keadaan saat ini.

Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah metode deskriptif. Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Data yang didapatkan kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul.

Adapun teknik pengumpulan data, penulis menggunakan dua teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Observasi Dalam observasi peneliti menggunakan pengamatan panca indera dengan mengamati langsung di lokasi penelitian. Tujuan observasi ini agar lebih mengenal situasi yang berada didalamnya dan dapat mengumpulkan keterangan yang lebih banyak. Adapun yang menjadi bahan pengamatan peneliti adalah kualitas pelayanan. Penulis akan mengobservasi apa saja yang terjadi di lapangan tentang kualitas pelayanan berdasarkan informasi yang penulis terima dari pengguna layanan dan Pegawai Kantor Desa Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar.*
- 2. Wawancara merupakan proses penelitian dengan cara bertatap muka dan tanya jawab. Pada dasarnya terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara bebas tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu jenis wawancara yang disusun secara terperinci. Sedangkan wawancara tidak berstruktur yaitu jenis wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan. Peneliti akan melakukan wawancara kepada Pegawai Kantor Desa Sungai Pinang untuk mendapatkan data tertentu, terutama apabila data yang diperoleh melalui metode dokumentasi ada yang belum jelas. 3.*

Dokumentasi Dokumentasi yang dimaksud oleh peneliti adalah mencari data yang berupa catatan, buku, agenda dan lainnya yang ada di Kantor Desa Sungai Pinang Kabupaten Banjar. Dengan adanya dokumentasi ini, akan menjadi bukti nyata dalam penelitian yang bisa dilihat langsung pada pembaca sehingga pembaca dapat mudah melihat atau menangkap masalah yang terjadi di sekitar penelitian yang telah peneliti lakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar

1. Dimensi Tangibel (berwujud) Aparat Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang baik harus memenuhi beberapa aspek dari dimensi tangibel, yaitu: Penampilan Aparat dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan Aparat dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan dan pengguna alat bantu dalam pelayanan. Semua aspek yang ada pada dimensi tangibel tersebut belum semua diterapkan oleh Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar dalam melakukan proses pelayanan publik.

2. Dimensi Reliability (kehandalan) Dimensi Reliability merupakan kemampuan Aparat dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan, sehingga dengan menerapkan dimensi tersebut Aparat harus benar-benar mempunyai kehandalan dalam melakukan proses pelayanan. Aspek yang ada di dalam dimensi

Reliability yaitu kecermatan Aparat dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan Aparat dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian Aparat dalam menggunakan alat bantu. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar sudah menerapkan beberapa aspek dimensi Reliability yaitu mengenai kecermatan Aparat dalam pelayanan, Aparat sudah cermat dalam melakukan proses pelayanan, namun masih ada kekurangan yang dilakukan oleh Aparat

pelayanan, misalnya seperti belum adanya kejelasan standar pelayanan, untuk standar pelayanan di Kantor Desa belum mempunyai kejelasan, hal ini belum terlihat standar pelayanan yang terdapat di ruang tunggu bagian pelayanan.

3. Dimensi Responsiveness (respon/tanggapan) Dimensi Responsiveness merupakan sikap Aparat yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Dimensi Responsiveness ini memiliki beberapa aspek, yaitu: Merespon setiap pelanggan, Aparat melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, Aparat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh Aparat. Dengan menerapkan dimensi Responsiveness ini, maka pelayanan di Kantor Desa Sungai Pinang Kabupaten Banjar memiliki mutu yang berkualitas dalam proses pelayanan. Proses pelayanan di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar sudah merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik, serta Aparat layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Untuk pelayanan waktu yang tepat belum terwujud, karena masih ada pengguna layanan yang belum puas dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh Aparat layanan. yang selanjutnya mengenai keluhan pengguna layanan, untuk keluhan pengguna layanan di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar bisa melalui kotak saran yang sudah tersedia di ruang pelayanan.

4. Dimensi Assurance (jaminan) Dimensi Assurance merupakan jaminan yang diberikan Aparat pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu. Dimensi Assurance memiliki dua aspek yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya.

Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar sudah memberikan jaminan biaya dan waktu, akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam memberikan jaminan tersebut. Penilaian jaminan oleh pengguna layanan di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar sudah ada yang berjalan dan ada yang tidak berjalan sesuai dengan prosedur pelayanannya. Hal ini masih terlihat pada jaminan waktu, Aparat pelayanan belum bisa

menjamin waktu kepada pengguna layanan mengenai keperluan yang dilakukan pengguna layanan, seperti pembuatan Surat-Menyurat. Aparat tidak bisa memberikan jaminan secara jelas mengenai Hari jadi Surat-Menyurat tersebut, karena didasarkan pada Syarat-Syarat belum lengkap dari RT maupun RW. Untuk jaminan biaya yang diberikan Aparat pelayanan pada pengguna layanan sudah terjamin, karena pengguna layanan tidak mengeluarkan biaya apapun.

5. Dimensi *Empathy* (empati). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar sudah menerapkan dimensi *Empathy* dalam melakukan proses pelayanan, tetapi masih ada yang belum berjalan sesuai dengan dimensi *Empathy* tersebut, diantaranya mengenai sikap Aparat yang masih mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan pengguna layanan yang seharusnya menjadi prioritas pertamanya. Selanjutnya mengenai Aparat yang masih membedakan antara pengguna layanan, adanya keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor Desa akan tetapi langsung melalui Aparat layanan, sehingga keperluan cepat selesai dibanding pengguna layanan yang menunggu melalui pelayanan langsung di Kantor Desa. Dengan begitu pelayanan di Kantor Desa Sungai Pinang lebih diperhatikan dalam proses pelayanan khususnya pada perhatian Aparat kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa dihargai oleh Aparat layanan dalam proses layanan.

Faktor yang Mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik Desa Sungai Pinang

Dalam proses pelayanan pasti memiliki faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu mengenai faktor internal dan faktor eksternal. Pelayanan di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar juga mempunyai faktor penghambat dalam melakukan proses pelayanan. A. Faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar adalah kurangnya tenaga kerja khususnya dibagian pelayanan umum, sehingga Aparat lain merangkap tugas ke bagian pelayanan. Yang selanjutnya mengenai komputer yang bergantian dan sering mati lampu sehingga terjadi masalah mengenai Aparat layanan dalam memproses keperluan

dari pengguna layanan. B. Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar yaitu belum adanya prosedur pelayanan yang jelas serta tidak adanya alur prosedur yang terpampang dibagian ruangan pelayanan. Sehingga membuat bingung pengguna layanan tentang alur atau syarat-syarat untuk keperluan yang mereka cari di Kantor Desa. Adanya faktor tersebut membuat kualitas pelayanan publik menurun, dengan begitu sebagai penyedia pelayanan harus dapat mengatasi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi maju atau tidaknya atau berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau instansi yang khususnya bertugas dalam pelayanan teknis. Dalam hal ini Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar secara umum sudah cukup baik dalam dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Adapun dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu dimensi *Tangibles* Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sungai Pinang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empat*. 2. Faktor yang menghambat Pelayanan Publik di Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana.

REFERENSI

- Dimensi Zeithaml dkk dalam Mardo, (2016:31) kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Yogyakarta: depublish
- Hayat (2017: 22) *Manajemen Pelayanan Publik Pt.Raja Grafindo Persado*, Depok
- Indriyati dan Hayat (2015:22) *Peranan Dalam Kerangka Kinerja Kualitas Pelayanan Publik*

**KEPMENPAN RB NO.15 TAHUN 2014 Prinsip-
Prinsip Pelayanan Publik**

Muksaron dan Laksana, (2016:41) Membangun Kinerja Kualitas Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governace, Bandung, Pustaka Setia.

Moenir (2014: 88- 119) Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 6 Tahun 2017 tentang Peraturan kepala desa Dalam mempunyai tujuan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa

Peraturan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan

Peraturan Bupati Banjar Nomor 03 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai ketentuan Kabupaten BanjarWadi Hamzan (2021) Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur. Jurnal Konsentrasi Administrasi Pembangunan

Sugiyono (2018) Metode penelitian Kualitatif R&D cetakan ke-28, Alfabeta, Bandung.

Skripsi Ratna Esa Kuswati 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul

Skripsi Abdurohman 2011. Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon

Skripsi Widya Arum Vellayati 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai DEsa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik