

**Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa  
Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat**

**Virginia Gabriela Walangitan<sup>1</sup>  
Novie R. Pioh<sup>2</sup>  
Ventje Kasenda<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

Pelayanan Publik merupakan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di desa kanonang dua kecamatan kawangkoan barat. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data di lakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di desa kanonang dua. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan di desa kanonang dua sudah menerapkan dimensi tangible, reliabilty, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun masih ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu masih ada pegawai yang belum handal dalam menggunakan alat bantu. Adapun kelima indikator yang di bahas dalam mengukur kualitas pelayanan publik, menunjukan bahwa pada dasarnya pemerintah sudah melakukan tugasnya dengan baik, namun pemerintah desa kanonang dua perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan di perlukan adanya pendidikan dan pelatihan dan motivasi kerja agar pelayanan yang berikan berjalan dengan baik.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik***

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik.

Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain di bantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa dan pemberi layanan. Bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Menyelenggarakan pemerintahan desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan pengelolaan wilayah. Melaksanakan pembangunan seperti pembangunan sarana-prasarana, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan. Pemberdayaan masyarakat seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga dan karang taruna. Semua

pemerintah dalam hal ini kepala desa, sekretaris desa, kepala urusan, kepala seksi, kepala dusun melaksanakan pelayanan yang ada di desa, dan memiliki tugas dan fungsinya masing-masing.

Pemerintah desa sebagai penyedia layanan mempunyai tugas pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan serta meningkatkan eektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Pelayanan publik dari pemerintah harus handal, aktif, berkompeten mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan sesuai dengan peraturan pemerintahan yang ada. Selain itu harus memiliki komitmen dan tanggungjawab moral terhadap masyarakat mengingat bahwa Masyarakat tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan akan terlaksana dengan baik apabila pemerintah desa dapat memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan pengamatan dari peneliti, mengenai Pelayanan Publik Pemerintah Desa kepada masyarakat mulai dibatasi sejak adanya Covid – 19, pemerintah telah menerapkan beberapa kebijakan baru untuk

mendapatkan pelayanan seperti menggunakan masker, menggunakan waktu sesuai dengan aturan pemerintah, dan yang paling penting sudah melakukan vaksinasi dan jika ada yang datang dengan tidak menggunakan masker harus kembali untuk menggunakan masker agar mendapat pelayanan, dan hal itu membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi lambat.. Sebelum adanya Pandemi Covid-19, pelayanan publik berjalan dengan baik, tidak ada aturan-aturan atau persyaratan seperti di atas untuk mendapatkan pelayanan, tetapi setelah adanya pandemi covid-19 masyarakat menjadi takut untuk keluar rumah, bahkan takut ketika bertemu dengan orang-orang, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan terhambat juga karena belum melakukan vaksinasi.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan perspektif pendekatan kualitatif. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas, yaitu:

1. Tangibles, atau bukti fisik Dalam penelitian ini peneliti akan melihat kemampuan pemerintah dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat, seperti apa bukti fisik yang dimiliki oleh pemerintah desa kanonang dua berupa kemampuan sarana pra sarana fisik untuk menunjang pelayanan publik.
2. Reliability, atau kehandalan Dalam penelitian ini peneliti akan melihat kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, apakah kinerja pemerintah sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Responsiveness, atau ketanggapan Dalam penelitian ini peneliti akan melihat bagaimana tanggapan pemerintah dalam menjalankan tugasnya untuk memberi pelayanan yang tepat kepada masyarakat dan bagaimana cara pemerintah dalam penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat.

4. Assurance, atau jaminan dan kepastian Dalam penelitian ini peneliti akan melihat pola pelayanan yang ditunjukkan oleh pemerintah desa bagaimana kemampuan pemerintah dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah.

5. Emphaty, yaitu memberikan perhatian Dalam penelitian ini peneliti hendak melihat bagaimana perhatian yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah desa kanonang dua, apakah pemerintah sudah cukup memahami keinginan masyarakat.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepala Desa 1 Orang
2. Sekretaris Desa 1 Orang
3. Kepala Jaga 2 Orang
4. Masyarakat 3 Orang

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi, Sugiyono (2014).

### Hasil Penelitian

#### 1. Bukti Langsung (Tangibles)

Bukti langsung yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang di berikan

oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya).

Dalam penelitian ini peneliti akan melihat kemampuan pemerintah dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat, seperti apa bukti fisik yang dimiliki oleh pemerintah desa Kanonang dua berupa kemampuan sarana pra sarana fisik untuk menunjang pelayanan public, peneliti mengadakan wawancara dengan W.R (56) sebagai Hukum Tua Desa Kanonang Dua, beliau mengatakan:

*Sarana pendukung pelayanan publik di Desa Kanonang Dua terbagi dua: 1) administrasi, dan 2) infrastruktur dasar sesuai skala desa. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah telah menyediakan sarana prasarana untuk pelayanan dalam pelayanan administrasi seperti tempat atau gedung yang layak digunakan dan sampai sekarang digunakan. Pemerintah juga telah mengupayakan sarana penunjang berupa laptop, komputer, handphone, pengeras suara di desa dan di tiap jaga, apalagi di tengah pandemi ini bantuan teknologi sangat menunjang dan terbukti efisien, menyediakan perpustakaan kecil agar bisa membaca buku ketika menunggu,, toilet dan lain-lain.*

Untuk mengetahui lebih lanjut bukti langsung kemampuan sarana-prasarana, peneliti juga bertanya kepada H.M (44) selaku Sekretaris Desa Kanonang Dua, beliau mengatakan;

*Bukti fisik sarana-prasarana pendukung pelayanan publik di Desa Kanonang Dua berupa kantor desa, jaringan internet, balai desa, peralatan perkantoran seperti kursi dan meja untuk menaruh beberapa perlengkapan, teknologi berupa komputer dan mesin print yang di*

*gunakan untuk menetik dan mencetak dokumen dan perlengkapan lainnya sebagai penunjang pelayanan publik.*

Peneliti juga bertanya kepada J.S(50) selaku Kepala Jaga, beliau mengatakan;

*Untuk tempat pelayanan publik di desa Kanonang Dua sudah selayaknya dan nyaman, kantor desa, balai desa, dan alat-alat elektronik yang bisa di gunkakan sebagai penunjang sarana-prasarana, dan di masa pandemi pemerintah juga memfasilitasi jaringan internet untuk siswa-siswi yang sementara sekolah/kuliah.*

Peneliti juga bertanya kepada D.M(33) selaku masyarakat, beliau mengatakan;

*Di desa Kanonang Dua sudah memiliki tempat pelayanan yang bisa di katakan sudah nyaman, baik. Karena fasilitas yang di miliki membuat masyarakat nyaman, seperti tempat duduk untuk menunggu, tempat yag bersih, toilet, bahkan ketika merasa bosan juga ada banyak buku yang bisa di baca, juga di desa kanonang dua sudah memiliki komputer dan mesin print untuk memabntu masyarakat dalam pelayanan.*

## **2. Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Dalam hal kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, apakah kinerja pemerintah sudah sesuai dengan harapan masyarakat,

peneliti mewawancarai Hukum Tua Desa Kanonang Dua Bapak W.R(56), beliau mengatakan;

*Dalam hal kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus diakui pelayanan belum maksimal seperti yang di harapkan masyarakat, tetapi dari pemerintah berupaya untuk ketepatan pelayanan kepada masyarakat. Sekalipun ada keberhasilan pasti masih banyak kekurangan dan keterbatasan, dan berusaha memberikan yang terbaik sesuai SOP pemerintah desa. Di tengah pandemi, pemerintah menerapkan kebijakan penggunaan wajib pakai masker, handsanitizer, menjaga jarak, dan yang terpenting vaksinasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga ada beberapa pemahaman masyarakat yang belum serta merta menerima setiap kebijakan tentang keadaan di masa pandemi, dan itu yang menjadi salah satu faktor yang meghambat pelayanan kepada masyarakat sendiri.*

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kehandalan dalam memberikan pelayanan publik, peneliti juga bertanya kepada A.S(42) sebagai masyarakat, beliau mengatakan;

*Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik, pegawai selalu ramah kepada masyarakat, kecermatan pegawai dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dan proses pelayanan, namun pada pelaksanaan pelayanan ada hal yag belum sesuai harapan, ada pegawai sudah handal dalam menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan, namun ada juga pegawai yang belum terlalu handal dalam menggunakan alat bantu. Tetapi bisa selesai dengan tepat. Ke kantor desa, terkadang harus*

*menunggu karena pegawai belum datang. Jadi menelepon kepada pegawai dan menunggu pegawai datang untuk menerima pelayanan.*

Peneliti juga mewawancarai D.M(33) selaku masyarakat, beliau mengatakan;

*Dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik, kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu bisa di minimalisir. Pegawai sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan, meskipun di masa pandemi yang akan mendapatkan pelayanan adalah yang menerapkan protokol kesehatan, seperti memakai masker, menjaga jarak.*

Peneliti juga bertanya kepada N.P(38) selaku kepala jaga, beliau mengatakan;

*Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan yang memang seharusnya masyarakat terima, pemerintah melakukan yang terbaik untuk semua masyarakat. Karena itu pemerintah harus cekatan, harus mampu memahami, dan selalu siap ketika masyarakat membutuhkan. Segera menyelesaikan urusan atau keperluan masyarakat agar masyarakat selalu merasa nyaman.*

### **3. Daya Tanggap (Responsiveness)**

Daya Tanggap merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Dalam hal tanggapan pemerintah dalam menjalankan

tugasnya untuk memberi pelayanan yang tepat kepada masyarakat dan cara pemerintah dalam penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat peneliti mewawancarai Hukum Tua Desa Kanonang Dua Bapak W.R(56), beliau mengatakan;

*Pemerintah harus cepat bereaksi, reaktif dan mempersingkat waktu. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat tepat waktu sesuai standar operasional yang telah ditetapkan. Menerima setiap masukan dan kritik dari masyarakat.*

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai daya tanggap (responsive) dalam memberikan pelayanan publik, peneliti juga bertanya kepada A.S(42) sebagai masyarakat, beliau mengatakan;

*Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik, dan juga kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah jelas, terkadang ada beberapa masyarakat yang kurang tau jelas atau bahkan tidak mengerti tetapi pegawai selalu memberikan pengertian bahkan membantu sampai urusan selesai, selalu merespon setiap keluhan-keluhan dari masyarakat dan memberikan pengertian kepada masyarakat, menerima kritik-kritik dari masyarakat dan selalu bersikap ramah kepada masyarakat.*

Peneliti juga bertanya kepada N.R(39) selaku masyarakat, beliau mengatakan;

*Berbicara mengenai pelayanan publik, pegawai pelayanan di desa kanonang dua selalu cepat dalam memberikan pelayanan, penyampaian informasi, bahkan ketika ada kendala pegawai berusaha memberikan yang*

*terbaik kepada masyarakat. Tetapi setelah adanya pandemi Covid-19 ketika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan ketika pergi ke kantor desa terkadang pegawai belum ada di kantor jadi harus menunggu.*

Peneliti juga bertanya kepada A.S(42) selaku masyarakat, beliau mengatakan;

*Pemerintah sudah menjalankan kewajiban dengan baik, bahkan selalu sabar menghadapi setiap keluhan-keluhan masyarakat. Walau terkadang sudah di jelaskan tetapi banyak masyarakat yang belum mengerti, dan harus dijelaskan berulang-ulang kali. Tetapi sudah sepatutnya pemerintah berlaku demikian kepada masyarakat, karena memang tugas dan tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat*

#### **4. Jaminan (Assurance)**

Jaminan adalah Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pemerintah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pemerintah memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dalam hal jaminan melihat pola pelayanan yang ditunjukkan oleh pemerintah desa dan kemampuan pemerintah dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah, peneliti mewawancarai Hukum Tua Desa Kanonang Dua Bapak W.R(56), beliau mengatakan;

*Pemerintah harus terbuka (transparan) atau banyak bersosialisasi dan bersedia di kritik, memberikan/menerima kritik yang membangun dan lebih melibatkan setiap unsur masyarakat, baik tokoh agama, tokoh masyarakat. Pemerintah memberikan pelayanan kepada*

*masyarakat dengan berusaha tepat waktu, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat gratis (tidak ada pungutan biaya)*

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai jaminan dalam memberikan pelayanan publik, peneliti juga bertanya kepada D.M(33) sebagai masyarakat, beliau mengatakan;

*Dalam pengurusan dan pemrosesan layanan di desa kanonang dua mudah karena pegawai selalu membantu, bahkan semua persyaratan sudah di jelaskan oleh pegawai sehingga masyarakat merasa mudah dalam mengurus layanan di desa kanonang dua, dan ketika mengurus itu tidak di pungut biaya.*

Peneliti juga bertanya kepada N.R(39) beliau mengatakan;

*Pelayanan yang diterima masyarakat sudah baik, bahkan sebelum mengurus sesuatu pemerintah atau pegawai sudah menjelaskan lebih dahulu agar tidak ada kesalahan dalam proses pelayanan, hanya saja masih ada masyarakat yang belum paham dan susah untuk mengerti, dan juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu gratis.*

### **5. Emphaty**

Emphaty yaitu memberikan perhatian Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana pemerintah diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, serta memahami kebutuhan masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual.

Dalam hal empati, peneliti hendak melihat bagaimana perhatian

yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah desa kanonang dua, apakah pemerintah sudah cukup memahami keinginan masyarakat. Dan peneliti mewawancarai N.R(39) selaku masyarakat, beliau mengatakan;

*Pegawai dalam memberikan pelayanan di desa kanonang dua sangat ramah, murah senyum, dan selalu membantu masyarakat. Rasa empati yang besar membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selalu mengutamakan kenyamanan dan ketentraman masyarakat. Keramahan pegawai juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat.*

Hukum Tua Desa Kanonang Dua Bapak W.R(56), beliau mengatakan;

*Dari pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, berusaha mencari tau apa saja yang dibutuhkan masyarakat, tidak memandang siapa, tetapi diperlakukan sama. Terdapat faktor penghambat dan faktor pendukung dalam memberikan pelayanan seperti semangat yang diberikan pemerintah satu sama lain agar dapat memberikan pelayanan yang baik, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pemerintah juga mengadakan rapat perangkat desa, dan yang menjadi factor penghambat adalah masih adanya masyarakat yang belum mengerti prosedur pelayanan sehingga membuat pelayanan menjadi lambat.*

Peneliti juga bertanya kepada A.S(42), beliau mengatakan;

*Perilaku pemerintah atau pegawai kepada masyarakat sudah baik, selalu ramah dalam menyambut bahkan membantu masyarakat. Bahkan ketika ada kesalahan pegawai*

*selalu cepat dalam mengubah, dan selalu menerima kritik dan masukan-masukan dengan baik dari masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan.*

## **Pembahasan**

### **1. Tangibles (Bukti Langsung)**

Tangibles atau bukti fisik Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut berupa kantor desa sebagai tempat dimana masyarakat menerima pelayanan publik, peralatan perkantoran seperti meja untuk menaruh berbagai perlengkapan yang di butuhkan, dan kursi sebagai tempat duduk pemerintah yang memberi pelayanan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, teknologi berupa komputer dan mesin print sebagai alat yang di pergunakan untuk mengetik dan mencetak dokumen, dan perlengkapan lainnya seperti buku dan pena yang kegunaanya untuk mencatat berbagai hal yang dibutuhkan.

Pada penelitian ini, dimensi tangibles ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat sudah menerapkan dimensi Tangibles beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain tempat pelayanan, penampilan

aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, keamanan tempat pelayanan, tersedia sarana penunjang, dan tersedia perpustakaan kecil dan membuat masyarakat merasa nyaman.

### **2. 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 reliability ditentukan oleh kecermatan pemerintah dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pemerintah dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pemerintah dalam proses pelayanan. Pelayanan publik di desa kanonang dua sudah menerapkan dimensi reliability. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pemerintah dalam melayani masyarakat, kemampuan pemerintah 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 kemampuan pegawai berbeda beda, ada perangkat

yang terampil dalam menggunakan alat bantu komputer dan ada juga perangkat yang tidak terampil. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pemerintah dalam melaksanakan proses pelayanan. Melalui hasil penelitian yang telah didapat mengenai reliability atau kehandalan maka dapat dilihat bahwa pemerintah desa kanonang dua sudah cukup handal dalam memberikan pelayanan publik, tinggal masyarakat yang daya tanggapnya yang masih kurang yang belum memahami prosedur bahkan kinerja pemerintah secara baik.

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Daya tanggap adalah kesediaan pemerintah untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat sudah menerapkan dimensi Responsiveness beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi Responsiveness sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan

direspons oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat. Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pegawai di Desa Kanonang Dua melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.

### **4 Assurance (Jaminan)**

Assurance atau jaminan dan kepastian Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pemerintah memberikan jaminan tepat. Berdasarkan deskripsi hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh petugas. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat gratis (tidak dipungut biaya)

### **5. Emphaty**

Emphaty yaitu memberikan perhatian Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana pemerintah diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, serta memahami kebutuhan masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual. Penilaian kualitas publik yang pada umumnya sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan masyarakat, pemerintah melayani dengan sopan santun, ramah dan

selalu tersenyum kepada masyarakat dan aparat melayani serta menghargai masyarakat.

### **Penutup Kesimpulan**

1. Aspek Tangible (Bukti Langsung), berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat sudah memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari bukti kantor desa yang memadai, balai desa, bahkan fasilitas pendukung lainnya, tempat yang nyaman, bersih, dan kelengkapan sarana yang ada, dan tidak ada keluhan masyarakat mengenai hal ini.
2. Dari aspek reliability (kehandalan), yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat mengenai hal ini.
3. Berdasarkan aspek responsiveness, diketahui bahwa pegawai Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Pelayanan di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat,

terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Responsiveness.

4. Dari aspek assurance, dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor pelayanan publik Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di tempat pelayanan. Dimensi Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Assurance.
5. Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, dan menghargai sudah diterapkan di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat, hal ini di tandai dengan tidak adanya keluhan mengenai dimensi Empati dari masyarakat.

### **Saran**

1. Untuk meningkatkan kualitas dari perangkat desa dalam pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat, maka di pandang perlu Melakukan dan Meningkatkan antara lain:
  - Pembinaan disiplin Aparat
  - Pendidikan dan pelatihan
  - Motivasi kerja
 Hal diatas perlu di lakukan agar pelayanan yang di lakukan berjalan dengan baik, pegawai mampu melaksanakan tugas dengan cekatan, masyarakat

merasa puas dalam menerima pelayanan, tidak ada keluhan yang di sampaikan.

2. Pemerintah Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat, perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena aparatur pemerintah akan dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional untuk menghasilkan sejumlah out put yang sesuai dengan tujuan organisasi dan keinginan masyarakat dan dapat pula menjadi faktor pendorong terwujudnya proses pemerintahan yang baik yang semuanya itu bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

#### Daftar Pustaka

- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- LAN, 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta. LAN.
- Lukman, Sampara. 2012. Manajemen Kualitas Pelayanan. Edisi Revisi Cetakan ke- 5. Jakarta: STIA LAN.
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Pembaruan Aksara.
- Moleong, Lexy, 2004. "Metode Penelitian Kualitatif, edisi revisi", Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Napitupulu, Paiman dan Soetopo. 2007. Pelayanan Public & Customer Satisfication. Bandung: PT. Alumni.
- Nasution, M.Nur.2004. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sedarmayanti, Fitzsimmons. 2010, Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik),

Bagian Kedua, Cetakan ke-4. Bandung : CV. Mandar Maju.

- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2014. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Cetakan ke-4 Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Ph. D dan Gregorius Chandra. (2016). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan. Yogyakarta: Andi offset.

Sumber lainnya

- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website

- <http://kanonangdua.sideka.id/beranda/sejarah-desa>
- <http://kanonangdua.sideka.id/visi-misi>