

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA LALUMPE KECAMATAN MOTOLING KABUPATEN MINAHASA SELATAN**

Oleh

**Nansi Bella<sup>1</sup>**

**Marthen. L. Kimbal<sup>2</sup>**

**M. T. Lopian<sup>3</sup>**

## **Abstrak**

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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di desa lalumpe kecamatan motoling kabupaten minahasa selatan.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus Penelitiannya adalah kualitas pelayanan publik di desa Lalumpe kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan dalam bidang administrasi.

Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty. Namun masih ada beberapa indikator di dalamnya yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain Pemerintah Desa Lalumpe belum memiliki kantor desa yang cukup memadai, ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. Adapun kelima indikator yang di bahas dalam mengukur kualitas pelayanan publik, menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah sudah melakukan tugasnya dengan baik Namun, Pemerintah Desa Lalumpe kecamatan motoling kabupaten minahasa Selatan, perlu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan Diperlukan adanya pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik.

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

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

<sup>2</sup> Tenaga Pendidik Pada Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

<sup>3</sup> Tenaga Pendidik Pada Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

## PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan/sangat tidak efektif/efisien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah desa adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah desa Lalumpe di mata warga masyarakatnya.

Pelayanan publik oleh Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan,

ini dilihat dari bagaimana cara pemerintah melayani masyarakat ketika ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat tapi pada kenyataannya pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian pemerintah desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan seperti tujuan pelayanan publik yang pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Dalam UU no 25 Tahun 2009 Pasal 16,a,b dan 17b tentang Pelayanan Publik Pelaksana dalam hal ini aparat pemerintah mempunyai kewajiban dan larangan.

Kewajibannya antara lain : melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang di berikan oleh penyelenggara,dan memberi pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan.

Larangan : meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan Sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi yang ada di Desa Lalumpe, Kecamatan Motoling, Kabupaten Minahasa Selatan sebagai tempat penelitian, Menurut pengamatan peneliti terkait Kualitas pelayanan publik di desa Lalumpe dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat belum maksimal, hal ini dilihat dari masih lambatnya penyelesaian suatu layanan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, surat keterangan domisili, ketidak jelasan biaya yang harus dikeluarkan pemohon seperti pemohon yang harusnya membayar Rp.10.000 tapi harus membayar lebih dari

biaya yang telah di tentukan sebelumnya sesuai perdes, waktu yang lama dalam penyelesaian suatu surat, yang seharusnya masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan surat keterangan tapi karena masih kurangnya sumber daya manusia, hanya ada sebagian perangkat pemerintah yang tau menggunakan komputer, perangkat pemerintah yang melakukan tugas tumpang tindih, masih kurangnya sarana kerja yang memadai seperti belum adanya kantor desa, komputer dan mesin print yang terkadang tidak lagi berfungsi dengan baik, dan masalah lain yang merugikan masyarakat sehingga menghambat pelayanan publik pemerintah desa lalumpe. Ini didukung dengan adanya keluhan-keluhan dari beberapa anggota masyarakat di desa Lalumpe.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan”. Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah, yaitu : Bagaimana Kualitas pelayanan Publik di desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan? Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui Kualitas pelayanan Publik di desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah menladi/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya (Sianipar 1998:4).

Moenir (1995:17) menjelaskan bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun tugasnya adalah menyelenggarakan pelayanan”. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan, asas dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Saiful, (2008:3) Pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat pengguna fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Dengan demikian Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayan

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang Kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2001) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga melalui bukunya yang berjudul *Strategi Pemasaran* mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi setiap masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan di suatu instansi pemerintahan yang ada di desa jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima lebih

rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh badan atau organisasi guna memenuhi harapan konsumen/masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

### **Dimensi-Dimensi Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan publik**

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (bukti fisik), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati). Dan dapat di uraikan sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik  
yaitu kemampuan suatu pemerintah dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pemerintah dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau kehandalan  
yaitu kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan

yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Tidak membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian  
yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai pemerintah untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada pemerintah. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*,  
yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana pemerintah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang kepentingan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Dimensi kualitas layanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

### **Konsep Desa**

keberadaan desa telah dikenal lama dalam tatanan pemerintahan di Indonesia bahkan jauh sebelum Indonesia merdeka.

Masyarakat di Indonesia secara tradisional dan turun temurun hidup dalam suatu kelompok masyarakat yang disebut dengan desa.

Dalam perkembangannya, desa tetap dikenal dalam tata pemerintahan di Indonesia sebagai tingkat pemerintahan yang paling bawah dan merupakan ujung tombak pemerintahan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam sistem Pemerintahan Nasional dan berada di daerah Kabupaten.

Kata desa sendiri berasal dari bahasa India yakni swadesi yang berarti tempat asal, tempat tinggal, negeri asal atau tanah leluhur yang merujuk pada satu kesatuan hidup, dengan satu kesatuan norma serta memiliki batas yang jelas, demikian pendapat dari Soetardjo (dalam Yulianti, 2003:24).

Desa adalah wilayah yang penduduknya saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadat yang sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan masyarakatnya.

Kuntjaraningrat dalam Nurman (2005) mendefinisikan desa sebagai komunitas kecil yang menetap di suatu daerah. Landis menguraikan pengertian desa dalam tiga aspek:

- a. Analisis statistik, desa didefinisikan sebagai suatu lingkungan dengan penduduk kurang dari 2.500 orang.
- b. Analisis sosial psikologis, desa merupakan suatu lingkungan yang penduduknya yang memiliki hubungan akrab dan bersifat informal diantara sesamaarganya.
- c. Analisis ekonomi desa, desa didefinisikan sebagai suatu lingkungan dengan penduduknya tergantung pada pertanian.

Selain itu tinjauan tentang desa juga banyak ditemukan dalam undang-undang maupun peraturan-peraturan pemerintah sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memberikan penjelasan mengenai pengertian desa yang dikemukakan bahwa:

Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa :

“Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa : “Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa”. Dalam melaksanakan tugas, kepala desa berwenang:

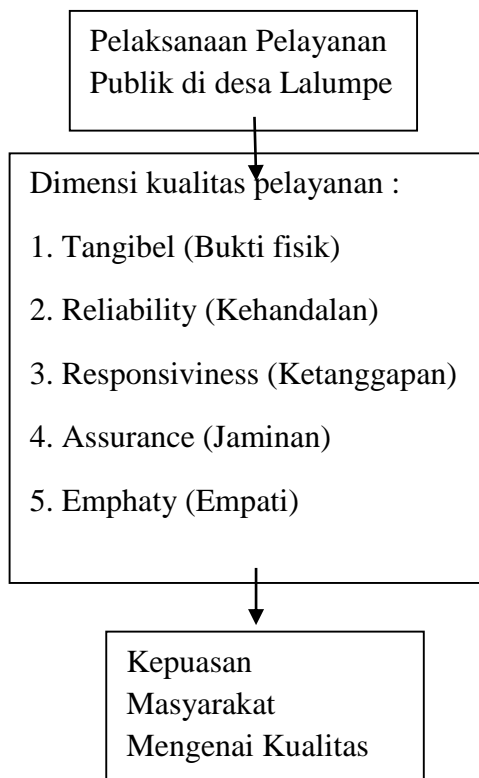
- a. Memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa
- b. Mengangkat dan memberhentikan Perangkat Desa
- c. Memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan Dan Asset Desa
- d. Menetapkan Peraturan Desa
- e. Menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.
- f. Membina kehidupan masyarakat Desa.
- g. Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa.
- h. Mengkoordinasi pembangunan Desa secara partisipatif
- i. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Kerangka Berpikir**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di desa Lalumpe kecamatan motoling kabupaten minahasa selatan semakin membuat

masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah desa lalumpe, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pemerintah, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (reliability) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (tangible) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (responsiveness) dengan melayani secara cepat, jaminan (assurance) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (empathy) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik desa Lalumpe kecamatan motoling kabupaten minahasa selatan.



Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomenafenomena yang terjadi di lapangan. Fokus Penelitiannya adalah kualitas pelayanan publik di desa Lalumpe kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan dalam bidang administrasi.

Indikator kualitas pelayanan publik yang tercermin antara lain:

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 lalumpe 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.

## METODE PENELITIAN

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

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (key-informan) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut maka penulis menggunakan “purposive sampling” atau sampling bertujuan, yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya.

Menurut penulis, informan dalam penelitian ini adalah :

- |  |          |
|--|----------|
| - Tokoh Pendidikan   | 2 Orang  |
| - Tokoh Perempuan  | 2 Orang  |
| - Tokoh Politik  | 1 Orang  |
| - Sekretaris Desa  | 1 Orang  |
| - Generasi Muda  | 3 Orang  |
| - Masyarakat yang pernah berhubungan dengan pelayanan publik | 5 Orang  |
| Jumlah   | 14 Orang |

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Analisis yang digunakan dalam penelitian dengan cara mendeskripsikan hasil penelitian yang berkaitan dengan Kualitas pelayanan publik pemerintah di desa Lalumpe.

Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menganalisis data yang ada, adalah sebagai berikut: Kategorisasi, Reduksi, Interpretasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Perangkat Desa sebagai aparatur pemerintah desa mempunyai tugas pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau di sebut juga Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk administrasi, barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

paradigma yang berkembang dalam administrasi publik adalah tuntutan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik.

Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi dan otonomi daerah. Pelayanan publik masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik seringkali dianggap belum baik dan memuaskan.

Desa Lalumpe sebagai salah satu instansi pemerintah daerah sesuai dengan bidang tugasnya melaksanakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, berkewajiban juga menyusun rencana strategis. Dengan demikian diharapkan agar dapat menentukan arah perkembangan dalam meningkatkan kinerjanya, yang mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis baik lokal, nasional, maupun global.

Sejalan dengan tuntutan tersebut diatas, yaitu segera diupayakan beberapa langkah strategis dan tindakan-tindakan operasional untuk merealisasikannya salah satu langkah yang perlu dan harus dikembangkan saat ini adalah mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (good governance) serta berdasarkan undang-undang.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memiliki seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti faktor sarana dan prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung

lancarnya proses pelayanan, kemudian kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial, ekonomi di kantor desa. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah desa sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang diperlukan untuk legalitas, semuanya harus diperoleh dari kantor desa.

Pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Dalam hal ini pula yang membuat pelayanan di Desa Lalumpe dijalankan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **Pembahasan**

### **1. *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.

terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; Dimensi bukti langsung berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan personal dan media komunikasi. Dimensi berwujud dalam kaitan dengan penelitian ini dapat dijelaskan oleh indikator seperti antara lain :

1. Fasilitas kantor dan peralatan perkantoran yang memadai.
2. Personel yang memadai
3. Instrumen / peralatan komunikasi

Berkaitan dengan tiga hal tersebut di atas, Pemerintah Desa Lalumpe belum memiliki kantor desa yang cukup memadai. Sementara personil aparatur desa yang masih minim terkadang tidak cukup membantu dalam hal kecepatan pelayanan terhadap masyarakat. Karena aparatur desa sering sekali melaksanakan tugas secara tumpang tindih, atau dengan istilah lain petugas di kantor desa melaksanakan beberapa pekerjaan yang harus dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan.

### **2. *Reliability*, atau 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 kecermatan pemerintah dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pemerintah



dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pemerintah dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di desa Lalumpe kecamatan motoling 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 pemerintah dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kemampuan perangkat pemerintah 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. Keahlian pemerintah desa sangat diperlukan karena keahlian ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menggunakan alat bantu di desa Lalumpe masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Melalui hasil penelitian yang telah didapat mengenai *reliability* atau kehandalan maka dapat dilihat bahwa pemerintah desa lalumpe 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*, atau ketanggapan  
Dimensi ini 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.

Daya tanggap adalah kesediaan pemerintah untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan pemerintah yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

*Responsiveness*, atau ketanggapan dari pemerintah terhadap usulan atau kritikan dari masyarakat di lihat dari pembahasan sebelumnya, dapat dilihat bahwa pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik dikaitkan dengan *Responsiveness*, atau ketanggapan, pemerintah sangat merespon atau menanggapi kritikan ataupun usul dari masyarakat, dan setiap kritikan dan usul itu di masukan dalam program kerja selanjutnya.

Dapat dilihat bahwa pelaksanaan pelayanan publik, yaitu ketanggapan pemerintah terhadap kebutuhan akan pelayanan publik yang diinginkan masyarakat sudah baik karena pemerintah sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan ketentuan yang berlaku demi mencapai tujuan pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian  
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.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai masih dalam tahap normal atau yang sebenarnya, karena hal ini sesuai dengan peraturan desa (Perdes) Lalumpe mengenai pendapatan desa. Hanya saja, ada masyarakat yang belum mengetahui biaya yang harus dikeluarkan dalam mengurus surat keterangan sehingga masyarakat memberi lebih.

Jaminan yang diberikan pemerintah berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat sifat dipercaya yang dimiliki para masyarakat. Jika masyarakat sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

5. *Empathy*, 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, dan aparat melayani serta menghargai masyarakat. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti aparat pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Dan hanya ada saja

oknum pemerintah yang kurang memberikan perhatian dikarenakan adanya masalah pribadi.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya belum tersedianya kantor desa, sumber daya pemerintah yang masih kurang, dan masih adanya masyarakat yang belum terlalu mengerti tentang prosedur pelayanan publik.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa 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. Dengan mengadakan rapat maka akan memberikan saran jika memang ada perangkat pemerintah yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di desa Lalumpe adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan iklas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pemerintah mempunyai suatu tanggung jawab melayani masyarakat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kualitas pelayanan publik desa Lalumpe kecamatan motoling kabupaten minahasa selatan dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

- a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) melalui hasil penelitian dan pembahasan pada dimensi ini, maka dapat di simpulkan bahwa dimensi tangibel belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat karena

pemerintah desa belum memiliki kantor desa dan peralatan kantor yang belum memadai.

- b. Dimensi 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 perangkat desa dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
- c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Responsiviness.
- d. 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.
- e. Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan perangkat desa tertentu dalam melayani masyarakat.

Adapun kelima indikator yang di bahas dalam mengukur kualitas pelayanan publik, menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah sudah melakukan tugasnya dengan baik. Kendala yang dihadapi oleh pemerintah desa Lalumpe adalah belum tersedianya fasilitas fisik pemerintah seperti kantor pemerintah yang merupakan pusat kegiatan dari pelayanan publik, dan masih minimnya peralatan yang

ada di desa yang menunjang tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, berupa komputer dan mesin print.

## SARAN

1. Diperlukan adanya pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik melalui ketersediaan fasilitas pelayanan publik untuk lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik pemerintah desa.
2. Untuk meningkatkan kualitas dari perangkat desa dalam pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan, maka di pandang perlu Melakukan dan Meningkatkan antara lain:
  - Pembinaan disiplin Aparat
  - Pendidikan dan pelatihan
  - Motivasi kerja
3. Pemerintah di desa Lalumpe sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap perangkat desa.
4. Pemerintah Desa Lalumpe kecamatan motoling kabupaten minahasa Selatan, perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena aparat 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.
- Moleong, Lexy, 2004. "*Metode Penelitian Kualitatif*, edisi revisi", Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.

Moenir, H.A.S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Nurman. 2005. *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta: Rajawali pers

Sianipar. 1998. *Ekologi Administrasi Negara*. Bandung: Informatika Bandung

Sinambela, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono, 2009, “*Metode Penelitian Administrasi*”, Alfabeta, Bandung.

Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Tjiptono.Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran* Edisi Pertama. Andi. Osfet. Yogyakarta.

Yulianti, Yayuk dan Mangku Purnomo. 2003. *Sosiologi Pedesaan*. Yogyakarta: Lappera Pustaka Utama.

Sember Lain:

Undang- Undang Republik Indonesia No 25  
Tahun 2009 Tentang  
Pelayanan Publik

Undang- Undang Republik Indonesia No 6  
tahun 2014 Tentang Desa