

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KEROIT KECAMATAN MOTOLING BARAT KABUPATEN MINAHASA SELATAN

IGRINO T SONDAKH

YAPPI ROMPAS

ALDEN LALOMA

Abstrak

Proses pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan undang-undang baik pelayanan administrasi maupun barang dan jasa. Pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan yang ada. Terciptanya pelayanan yang baik dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan itu sendiri karena masyarakat sangat bergantung terhadap kinerja dari pemerintah. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik maka pemberi layanan harus mengupayakan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dari masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap kinerja pemerintah. Terciptanya kualitas pelayanan yang baik di desa dapat ditentukan oleh dimensi pelayanan yaitu pelayanan yang berwujud meliputi penampilan layanan, kenyamanan tempat, kemudahan layanan, kedisiplinan serta penggunaan alat bantu pelayanan. Pelayanan yang handal meliputi kecermatan pemberi layanan, memiliki standar pelayanan, serta keahlian pemberi layanan menggunakan alat bantu. Pelayanan responsif meliputi pelayanan yang cepat dan tepat, serta merespon keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang memiliki jaminan meliputi ketepatan waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan. Pelayanan yang empati meliputi kepentingan umum bukan kepentingan pribadi tidak diskriminatif serta sikap sopan santun yang baik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana peneliti akan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang ada dan peneliti sudah menganalisis kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan dan hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Desa Keroit belum sepenuhnya baik. Masyarakat telah menilai secara langsung melalui wawancara yang diberikan peneliti dan menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa masih perlu adanya keterbukaan dan kejelasan secara umum agar supaya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diterima dan memenuhi kebutuhan setiap anggota masyarakat. Ini menunjukkan bahwa etos kerja dari setiap orang atau kelompok perlu ada kerja sama yang baik sehingga kualitas yang di berikan dapat berjalan secara baik dan efektif.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan.*

Abstract

The public service process is an activity or series in order to meet the needs of the community in accordance with statutory regulations, both administrative services and goods and services. Public services can be carried out in accordance with the needs and existing environmental conditions. The creation of a good service can be determined by the quality of the service itself because the community is very dependent on the performance of the government. To realize good service, service providers must strive to fulfill the needs of the community so that people feel satisfied with the performance of the government. The creation of good service quality in the village can be determined by the service dimension, namely tangible services including service appearance, comfort of the place, ease of service, discipline and use of service aids. Reliable service includes the care of service providers, has service standards, and the expertise of service providers in using tools. Responsive services include fast and precise service, and respond to complaints from the public. Services that have guarantees include timeliness of service and guaranteed service costs. Service that is empathetic includes public interests, not personal interests, and is non-discriminatory and with good manners. In this study, the researcher used a qualitative approach where the researcher would describe the quality of existing services and the researcher had analyzed the performance of the government in providing services and the results showed that the services in Keroit Village were not yet fully good. The community has directly assessed it through interviews given by researchers and shows that village officials still need openness and general clarity so that the quality of services provided to the community can be accepted and meet the needs of every member of the community. This shows that the work ethic of each person or group

Keywords: *Work Ethic, Quality Of Publik Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika 2 suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank.

Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan

pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik merupakan sebuah pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas semua barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara publik adalah lembaga dan tugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan public. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25m.pan/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan suatu kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam uu tentang pemerintahan daerah menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan standar menentukan pelayanan minimal .

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

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana di cantumkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional {PROPENAS}, perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi

kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, 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 pada masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan identifikasi dan pengamatan peneliti secara langsung yang menjadi masalah yang terjadi di Desa Keroit adalah cara kerja dan semangat kerja dari perangkat desa dimana ketika memberikan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat tidak begitu baik misalkan dalam pembuatan Kartu Penduduk, Kartu Keluarga, surat keterangan pindah dan surat-surat lain masih banyak melakukan kesalahan pengetikan baik nama, tempat tanggal lahir, dan tahun kelahiran. Adapun masalah yang menyangkut pengelolaan dana desa dan pembagian beras untuk orang miskin dimana aparat dan pemerintah desa tidak membuat keterbukaan kepada masyarakat mengenai laporan pertanggungjawaban mengenai penggunaan dana desa yang dikelola. Pemerintah dan perangkat desa masih memungut biaya dalam pembagian bantuan berupa beras sejahtera.

Sikap dan karakter merupakan sebagai faktor penentu dari keberhasilan individu, kelompok, institusi bahkan negara sendiri dalam mencapai tujuannya. Pada pelaksanaan administrasi publik sangat di pengaruhi oleh etos kerja yang dimiliki oleh para pemberi pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sikap dan karakter merupakan hal yang utama dalam mengimplementasikan pekerjaan untuk mencapai keunggulan karakter yang menghasilkan kinerja yang baik. Tentunya semua itu berasal dari ketekunan dan kerja keras manusia itu sendiri. Kemampuan menghayati suatu pekerjaan

menjadi sangat penting sebagai upaya menciptakan keunggulan. Intinya bahwa saat kita melakukan suatu pekerjaan maka hakikatnya kita sedang melakukan proses pelayanan.

Pelayanan publik di Indonesia memiliki peran penting bahkan viral pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Tetapi kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih kurang cukup baik. Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Etos kerja adalah kebiasaan perilaku yang memiliki nilai yang didasarkan pada ketekunan dan kerja keras dari seseorang maupun kelompok pemerintah. Tetapi seringkali kurang dipahami apa sebenarnya etos kerja itu padahal jika pemerintah dapat menegerti arti sebenarnya dapat memberikan kontribusi pada masyarakat secara efisien dan dampak yang baik kepada pemerintah.

Pelayanan publik merupakan tugas yg diberikan dan dipercayakan oleh negara kepada pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya sehingga tujuan dari cita-cita bangsa akan terwujud sebaliknya apabila nanti tugas yang telah diberi dan dipercayakan tidak dijalankan secara efisien maka akan menimbulkan dampak masalah yang nanti rumit diselesaikan sehingga dapat merugikan negara serta masyarakatnya sendiri.

Desa Keroit merupakan salah satu desa yang menerima responsibilitas pelayanan publik dari pemerintah desa kepada masyarakat dimana masyarakat seringkali mengeluh dan terjadi beda pendapat bahkan menimbulkan masalah seperti masalah membuat surat-surat yang mungkin lama bahkan seringkali salah pengetikan terhadap identitas masyarakat juga masalah transparan mengenai laporan pertanggungjawaban dari pemerintah terhadap program kerja yang sudah berjalan tidak disampaikan secara

langsung kepada masyarakat sehingga pemenuhan tugas dan tanggung jawab masih sangat tidak efisien. Ini merupakan etos kerja dari pemerintah dan responsibilitas pelayanan yang tidak berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Contoh Standar Operasional Prosedur atau SOP pemerintah desa yang seringkali tidak berjalan secara efisien: Pelayanan pembuatan kartu penduduk yang masih salah dalam pengetikan baik nama, tempat tanggal lahir maupun tahun kelahiran. Ini merupakan kebiasaan yang sering terjadi di desa yang dianggap biasa oleh pemerintah desa dalam hal mengurus pelayanan administratif karena berdasarkan pengamatan peneliti banyak sekali keluhan dan komentar masyarakat mengenai pembuatan kartu penduduk karena kita tahu bersama kartu penduduk merupakan identitas yang paling berpengaruh dalam melakukan aktivitas kerja maupun aktivitas keluar kota. Pada era modernisasi saat ini jika dalam identitas seseorang memiliki ketidakcocokan pada identitas nama tahun kelahiran serta status identitas maka individu tersebut akan mendapatkan hambatan dan keterlambatan bahkan sampai ditolak karena masalah pada identitas yang tidak sesuai dengan data diri seseorang.

Pelayanan pemberian bantuan beras sejahtera yang memungut biaya ini merupakan masalah yang mungkin bagi pekerja yang di kota merasa tidak mahal kalau dibandingkan dengan pendapatan yang berada di kota. Kalau dilihat dari sisi pekerjaan pendapatan masyarakat desa termasuk sangat kecil karena dilihat dari sisi pekerjaannya yang mayoritas petani jadi ini merupakan masalah yang terjadi dalam desa apabila ketika memberikan bantuan masih dikenakan biaya meskipun tergolong kecil tapi kalau dilihat dari Standar Operasional Prosedur seorang pemberi pelayanan tidak boleh dikenakan biaya mengingat undang-undang tentang pungli kepada masyarakat yang dilarang secara langsung dan tegas. Pemberian laporan

pertanggungjawaban yang tidak sesuai dengan agenda yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan dari peneliti masalah ini merupakan masalah yang sering menimbulkan kesalahpahaman antara masyarakat dengan pemerintah D\desa dimana ketika pemerintah desa mengadakan suatu pekerjaan proyek misalkan pada infrastruktur pembangunan desa yang meliputi jalan, air bersih, pembuatan aula desa serta pembuatan kantor desa. Pengelolaan keuangan yang menjadi permasalahan di desa dimana jumlah pemasukan dana desa sudah tercantum dalam peraturan presiden dimana setiap desa akan mendapatkan dana desa sebesar 1.000.000.000. dan pada pengelolaannya dapat dilihat dari kemajuan dan pengembangan desa.

Masyarakat melihat kesenjangan pada pengelolaan yang masih tidak relevan dengan pemasukan dana dalam desa yang cukup besar sementara pembangunan jalan serta pembangunan infrastruktur yang tidak sesuai dengan laporan pertanggungjawaban dari desa tersebut mengingat masih ada dana sisa dari dana desa yang belum digunakan oleh desa dalam pembangunan infrastruktur inilah yang membuat kinerja dari pemerintah desa tidak begitu efektif dan efisien karena etos kerja pemerintah desa dalam melayani masyarakat belum begitu baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan belum mendapatkan apresiasi dari masyarakat desa itu sendiri.

Pelayanan surat pindah domisili pada pemerintah desa yang belum maksimal dalam memberikan surat menyurat karena dilihat dari segi kehandalan perangkat desa yang masih sering melakukan kesalahan pengetikan terhadap identitas masyarakat sehingga masyarakat sering melakukan pengeluhan kepada pemerintah desa karena dampak yang dialami masyarakat dapat dilihat dari segi pengurusan berkas lainnya seperti pengurusan sertifikat tanah bahkan dalam pengurusan studi untuk anak-anak yang melanjutkan studinya di perguruan tinggi sering terjadi

ketidak signifikan dalam data identitas bahkan sampai mengurus pekerjaan sering terjadi hambatan dan penolakan berkas karena identitas dari masyarakat sering kali tidak valid. Dalam dunia modernisasi saat ini semua berkas harus dimasukkan dalam bentuk online jadi jika tidak valid dalam mengurus berkas akan ditolak dan diberikan penolakan secara langsung.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara kegiatan pelayanan publik

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong 2013: 128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Konsep Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian ini dipilih karena peneliti ingin memecahkan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek peneliti pada sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang diperoleh dari observasi, wawancara serta dokumen.

Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Keroit yang ada dilapangan sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011:4).

Informan Penelitian

Informan merupakan seseorang yang memberikan data penting yang diperlukan oleh peneliti. Keberadaan informan disini tidak dimaksudkan untuk menganalisis penelitian secara keseluruhan, tetapi yang terpenting adalah bagaimana peneliti memperoleh data secara mendalam dari informan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan penelitian tersebut dapat memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Menurut Moleong (2011:128). Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data peneliti yang akurat

Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian ini yaitu Desa Keroit Kec Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Lokasi ini dipilih oleh peneliti mengingat banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang penyediaan layanan yang kurang lancar. Sehingga peneliti tertarik untuk melihat apakah kualitas pelayanan tersebut efektif atau sebaliknya..

Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2011:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang akan dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pengamatan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik dii Desa Keroit Kec Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan.

b. Wawancara (interview)

Moleong (2011:186) mendefinisikan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak. Yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Wawancara dilakukan untuk

mengumpulkan data primer dengan jalan mewawancarai sumber-sumber data dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, informan yang dijadikan sumber informasi dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Desa : 1 orang
2. Pegawai kantor desa : 2 orang
3. Masyarakat penerima layanan : 2 orang

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan menganalisis dan menyimpulkan data apabila semua data penelitian telah terkumpul. Dalam menganalisis data, penulis akan menggunakan metode deskriptif normatif dengan pendekatan kualitatif. Metode dekritif atau gambaran gambaran tentang fenomena-fenomena, fakta – fakta, serta hubungan antar satu fenomena lainnya yang berdasar atas aturan – aturan normatif yang terkait dengan fenomena – fenomena tersebut. Adapun langkah langkah yang dilakukan dalam sebuah penelitian. Kualitatif menurut Miles dan Huberman (1992) adalah sebagai berikut:

- a. Tahap pengumpulan data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.
- b. Tahap reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdahanaan, pengabsrasian, dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan catatan tertulis dari lapangan.
- c. Tahap penyajian data yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Tahap penarikan kesimpulan /verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah di analisis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi Tangibel (Berwujud).

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

Pada penelitian ini, dimensi tangibel ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Desa Keroit sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya tempat pelayanan yang efisien yang ketika pada saat hujan tempat pelayanan tidak bisa menampung banyak orang hari. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia

layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi 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 indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Desa Keroit sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor desa belum semuanya mampu dan ahli menggunakan alat bantu pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai secara langsung bagaimana kinerja dan kemampuan

pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Kantor Desa Keroit sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kantor Desa Keroit masih belum semuanya menguasai dapat dilihat dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya. Kemampuan dan sumber daya pegawai di Kantor Desa Keroit masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan tempat yang efisien dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan).

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen 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.

Pelayanan publik di Kantor Desa Keroit sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas 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.

Dimensi Assurance (Jaminan).

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Pelayanan publik di Kantor Desa Keroit sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi Emphaty (Empati).

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kantor Desa Keroit sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan sambutan dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan perlakuan yang kurang baik dari pemberi layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan

memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Faktor Penghambat Pelayanan publik

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan Kantor Desa Keroit saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan desa. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan layanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan filing kabinet sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan.

Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya. Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung

diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kantor Desa Keroit adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Keroit

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Keroit dapat dinilai melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud): Yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
 - 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 pegawai 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, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.
2. Faktor penghambat dari kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Keroit adalah kurangnya sumber daya pegawai, tempat pelayanan yang tidak efisien dan masih kurangnya sarana prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 3. Faktor pendukungnya adalah semangat kerja yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.
- tempat duduk serta tempat pelayanan yang memadai untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya filing kabinet untuk menyimpan dokumen-dokumen penting yang menyangkut berkas dan arsip agar tidak hilang dan rusak.
2. Kantor kecamatan harus perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang ada di desa yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan system informasi dan komunikasih yang lancar.
 3. Pegawai di Kantor Desa sebaiknya selalu cermat, cepat dan tepat untuk merespon keluhan dari masyarakat juga saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
 4. Kantor Desa khususnya bagian pelayanan sebaiknya harus sudah mempersiapkan dan menyediakan biaya bahan terlebih dahulu untuk pembuatan KTP, KK dan surat lainnya agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan administrasi.
 5. Kantor Desa Keroit sebagai pemberi layanan sebaiknya harus mementingkan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi dan selalu menjaga sikap dan karakter pegawai terhadap masyarakat juga tidak diskriminatif.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Sebaiknya Kantor Desa Keroit harus menambahkan sarana dan prasarana seperti

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.A 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim . 2008. *Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: PT Mandar Maju
- Kamorotomo. 2015 . *Etika Administrasi Negara*. Depok: Raja Grafindo.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara
- Moenir A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong L. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto & A.S Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2010. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Mandar maju
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Adi Tama.
- Sinambela L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta : Bumi Aksara edisi Kelima
- Undang – Undang Pelayanan Publik*. 2013. Bandung: Fokusindo Mandiri

Skripsi :

- Diana K, 2020. *Kualitas Pelayanan Pada Sekolah Dasar Negri Inpres 6/75 Madidir Kota Bitung*
- Nikita D, T 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Pinenleng Kabupaten Minahasa*.
- Feron R, 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan*.
- Yusuf T, 2017. *Perseps iMasyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mobagu Provinsi Sulawesi Utara*

Sumber-Sumber Lain :

Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan sistem Administrasi Negara*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik