

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA BOWOMBARU UTARA
KECAMATAN MELONGUANE TIMUR KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD**

**SEILA GUMOLUNG
JOYCE JACINTA RARES
RULLY MAMBO**

seilagumolung081@student.unsrat.ac.id

Abstract

This research is to find out how the quality of public services for the Government of North Bowombaru Village, East Melonguane District, Talaud Islands Regency. This study aims to determine the quality of public services for the Government of North Bowombaru Village, East Melonguane District. This research is a qualitative research. The informants in this study were village government, village community leaders, and 2 village people. Collecting data using observation techniques, interviews, and retrieval of documentation. Data analysis in this study used data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show the quality of public services for the North Bowombaru Village Government using 5 indicators, namely: (1) Tangible Dimensions (Tangible) The Village Government has not implemented well regarding the convenience of places, employee discipline, ease of service, use of assistive devices and ease of access. (2) The Village Government Reliability Dimension is still lacking regarding clear service standards and employee capabilities. (3) The Responsiveness (Response) Dimension of the Village Government has not been able to provide satisfaction in terms of a quick response to the community. (4) The Village Government Assurance Dimension has not been able to provide timely certainty. (5) Empathy Dimension (Empathy) The Village Government has served the community with a good attitude but there are still employees who discriminate against the community.

Keywords: *Quality, Public Services, Village Government.*

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud?. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Pemerintah Desa, Tokoh masyarakat desa, dan 2 orang masyarakat desa. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan pengambilan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara dengan menggunakan 5 indikator yaitu: (1) Dimensi *Tangibles* (Berwujud) Pemerintah Desa belum melaksanakan secara baik mengenai kenyamanan tempat, kedisiplinan pegawai, kemudahan pelayanan, penggunaan alat bantu serta kemudahan akses. (2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Pemerintah Desa masih kurang mengenai standar pelayanan yang jelas dan kemampuan pegawai. (3) Dimensi *Responsiveness* (Respon) Pemerintah Desa belum bisa memberikan kepuasan dalam segi respon yang cepat terhadap masyarakat. (4) Dimensi *Assurance* (Jaminan) Pemerintah Desa belum bisa memberikan kepastian ketepatan waktu. (5) Dimensi *Empathy* (Empati) Pemerintah Desa sudah melayani masyarakat dengan attitude yang baik akan tetapi masih terdapat pegawai yang melakukan diskriminasi kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, lembaga-lembaga negara diharapkan mampu berperan sebagai pegawai negeri yang menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dengan sebaik-baiknya. Pelayanan yang selalu tersedia bagi masyarakat memerlukan pelayanan publik yang berkualitas, dijalankan oleh birokrat secara transparan dan bertanggung jawab setiap saat.

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Pelaksanaan pelayanan publik ialah bawah serta hak-hak tiap masyarakat negeri atas benda serta jasa, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh setiap warga negara dan penduduk dan didefinisikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan penyelenggara pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan memenuhi persyaratan hukum. Pengiriman layanan dilakukan oleh pemerintah wajib memang dapat memenuhi kebutuhan warga serta melakukan peraturan perundang-undangan. Keberhasilan pemberi layanan bisa ditetapkan oleh tingkatan kepuasan penerima

layanan serta menerima layanan kepada warga yang ialah tujuan pemerintah supaya bisa mensejahterahkan warga serta jadi fasilitas kepuasan untuk warga.

Pelayanan pada dasarnya bukanlah suatu hal yang berdiri sendiri seperti pelayanan kepada masyarakat (*public service*), tetapi dapat dikatakan juga dalam pengertian teknis dan administratif. Misalnya, dengan layanan yang ditujukan untuk warga negara, layanan itu seringkali menjadi faktor terpenting yang mempengaruhi pertumbuhan organisasi. Oleh karena itu, dalam hal ini pelayanan mereka harus memberikan kepuasan yang nyata dan memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Mencermati pelayanan publik memang menarik. Hal ini karena kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas barang/jasa dan pelayanan administrasi adalah untuk kepentingan umum. Karena fokus kegiatannya pada barang publik dan pelayanan publik, maka dalam dinamika kehidupan masyarakat, perilaku konsumen berkaitan atau relevan dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu, kita perlu menyadari bahwa pelayanan publik dibiayai oleh pajak dari masyarakat setempat, sehingga wajar jika masyarakat setempat mengharapkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Buruknya pelayanan publik di Indonesia bukan rahasia lagi. Saya masih mendapat kesan bahwa lembaga negara mempersulit layanan. Tampaknya tidak mungkin untuk mengatakan mengapa urusan nasional tidak dapat disederhanakan jika dapat diperumit, atau mengapa harus

dipercepat jika dapat diperlambat seperti lengkap saja dan pola pemikiran dan sikap seperti itu tentunya cocok. Pelayanan publik merupakan fungsi yang mendasar dari pemerintah sebab pemerintah senantiasa terdapat serta dirancang buat melayani kepentingan serta kebutuhan warga serta lainnya.

Pelayanan publik merupakan produk dari penguasa dan diterima oleh pengguna dan masyarakat. Oleh karena itu, menurut saya pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh suatu birokrasi publik untuk melayani berbagai kebutuhan dan kepentingan anggota masyarakat pengguna.

Peningkatan pelayanan publik merupakan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pejabat publik kepada masyarakat, sehingga Peraturan Menteri Administrasi menetapkan pembuatan indeks kepuasan pelayanan umum. unit-unit instansi pemerintah. Nomor Revisi: Kep/25/M.Pan/2/2004.

Pelayan publik yang diharapkan oleh pengguna layanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan terhadap pengguna layanan masih buruk dan tidak berkualitas. Pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan bisa dikatakan baik atau berhasil dan berkualitas sedangkan sebaliknya jika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan bisa dikatakan belum atau gagal dan tidak berkualitas pelayanan tersebut. Baik buruknya pelayanan bisa tergantung dari persepsi atau cara pandang penerima/pengguna layanan, aturan serta ketentuan-ketentuan mengenai kualitas pelayanan publik. Pemerintah Desa Bowombaru Utara masih belum mengupayakan pelayanan yang baik bagi penerima layanan tersebut sehingga

menimbulkan berbagai asumsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada. Buruknya pelayanan publik di desa Bowombaru Utara disebabkan karena pemerintah kurang memperhatikan setiap kebutuhan pelayanan oleh penerima layanan, sarana yang tidak memadai dan lambatnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Pelayanan saat ini masih belum berkualitas dan tidak sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan sehingga pemerintah tidak lepas dari permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik terhadap penerima layanan. Pelayanan yang pemerintah berikan belum memuaskan dan berkualitas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti judul “Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud”

Berdasarkan Pernyataan Rumusan masalah diatas, Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Muhammad Mokoginta, Florence Daicy Lengkong, Joyce Rares. 2015. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. penelitianPini menunjukkan bahwa transparansi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sepenuhnya memenuhi harapan dan keinginan masyarakat setempat. satu-satunyaPmasalah adalah praktik membayar lebih dari harga yang telah ditentukan untuk layanan publik. Selain itu, tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya dilaksanakan, karena tanggung jawab aparatur pelayanan tidak dilaksanakan dengan baik dalam setiap penyelenggaraan

pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat dan sanksi atas kesalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak dilaksanakan dalam praktek.

Jhoddy Dwiky Idris, Masje S. Pangkey, Rully Mambo 2021. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur*. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di kawasan Modayag menunjukkan secara nyata bahwa kualitas pelayanan masih buruk. Ini karena ketidaknyamanan lokasi layanan. Ketidaknyamanan ini disebabkan oleh AC yang tidak berfungsi lagi, papan pengumuman tidak tersedia dan masih ada pegawai yang tidak disiplin. Selain itu, hasil pengukuran kualitas pada dimensi kehandalan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih lemah yang disebabkan oleh kurangnya kompetensi pegawai dalam menggunakan alat pelayanan seperti komputer dan alat pencetak KTP.

Ellys Y.S Kamiroki, Arie Junus Rorong, Joorie Marhen Ruru 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Nabire Papua*. Berdasarkan penelitian ini, kualitas pelayanan kesehatan gratis di RSUD Nabire belum terlaksana dengan baik. Pencapaian hasil survey kualitas pelayanan kesehatan gratis RSUD Nabire bahwa pelayanan kesehatan masih belum efektif masih banyak kendala terutama pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak tepat dalam memberikan waktu pelayanan seperti pemeriksaan pasien dan memberikan obat kepada masyarakat/pasien. Selain itu, temuan penelitian berdasarkan pelayanan kesehatan dilapangan mengungkapkan bahwa RSUD Nabire masih kekurangan tenaga, tidak hanya itu tetapi masih menghadapi banyak kendala seperti pelayanan yang tidak tepat waktu,

fasilitas dan infrastruktur yang diperlukan. Sehingga masyarakat sulit mendapatkan pelayanan yang baik dan layak.

Rumengan, F, Tulusan, F dan Londa, V. 2019. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan*. Permasalahan penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan didasarkan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang baik. Berdasarkan hasil survei dan evaluasi terhadap mutu pelayanan sertifikasi tanah di Kabupaten Minahasa Selatan dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada dalam penunjang pelayanan Kantor Pertanahan merupakan urusan pejabat di Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan selaku sebagai fasilitas pelatihan yang melayani warga melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku untuk bahan pertimbangan. Lebih banyak sumber tenaga bagi pegawai yang kompeten dan berkualitas secara optimal yang jujur terhadap keakuratan dari proses pelayanan. Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pertanahan sangat berpegang pada standar operasional prosedur fasilitas untuk memahami setiap keluhan warga.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas

kualitas adalah kata abstrak dan karena itu kata dengan makna relatif. Kualitas dapat digunakan untuk mengevaluasi atau menentukan seberapa baik sesuatu memenuhi persyaratan dan spesifikasi. Jika persyaratan dan spesifikasi terpenuhi maka kualitas produk yang bersangkutan baik, dan sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka kualitasnya dianggap buruk. Oleh karena itu diperlukan indikator untuk menilai kualitas. Kualitas adalah hasil tidak langsung dari desain dan tidak menutup kemungkinan perbaikan dan

peningkatan, karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang.

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari dua suku kata yang terhubung dan terintegrasi. Kedua suku kata ini harus dijalankan dengan benar. konsep kualitas pelayanan pada dasarnya menyampaikan persepsi yang konkrit tentang kualitas pelayanan. Konsep kualitas layanan secara keseluruhan adalah sebuah revolusi, selamanya mengubah cara orang melihat diri mereka sendiri dalam menerapkan atau melacak upaya yang terkait dengan proses yang dinamis, berkesinambungan, berkesinambungan dalam memenuhi harapan, keinginan, kebutuhan, dan persepsi.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka bersaing untuk memberikan layanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih dekat antara bisnis dan konsumen. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap produk dan jasa menjadi salah satu alasan mengapa pengusaha memulai usaha. Pelanggan adalah salah satu aset perusahaan yang paling berharga, dan banyak perusahaan yang mulai fokus melayani pelanggannya, dengan harapan mereka akan puas dan loyal terhadap produk dan layanannya. meningkatkan. Semakin banyak pelanggan yang Anda miliki, semakin banyak keuntungan yang dihasilkan bisnis Anda. Kualitas pelayanan sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, karena tanpa pelanggan tidak akan ada penjualan diantara mereka. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus sedemikian rupa sehingga kepuasan pelanggan dapat dimaksimalkan. Beberapa ahli mendefinisikan kualitas sebagai "kesesuaian penggunaan", 'kesesuaian dengan persyaratan', 'kebebasan variasi', dan lain-lain.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2011:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah besar orang yang terlibat dalam suatu kegiatan yang bermanfaat dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menyediakan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Bahasa Indonesia (KBBI), layanan tersebut merupakan upaya untuk membantu orang lain dalam mempersiapkan dan mengurus kebutuhannya.

Menurut KEPMEN No.20 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan barang, jasa, dan pelayanan administratif bagi setiap warga negara dan penduduk. Barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani (melayani) kebutuhan orang-orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi menurut aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemerintah, kata publik atau umum merujuk pada masyarakat yang lebih luas, dengan demikian kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana Moenir (2002:15) mendefinisikan barang publik sebagai bentuk barang publik yang mempengaruhi orang secara keseluruhan. Atau bahwa itu tidak melanggar norma dan aturan sosial yang kepentingannya timbul dari banyaknya kebutuhan orang atau masyarakat.

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana suatu entitas publik (publik) memberikan pelayanan kepada

publik. Negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dari segi kualitas dan pelayanan, Sampara Lukman mengatakan: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik” (Lukman, 1999).

Kualitas pelayanan publik adalah upaya pemenuhan segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan serta kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa barang maupun jasa yang diharapkan dapat memberikan harapan dan kepuasan masyarakat.

Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, atau pelayanan administrasi. pelayanan publik penyelenggara.

Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanan, karena pelayanan yang baik merupakan awal dari tumbuhnya kepercayaan terhadap administrasi publik yang kemudian menentukan pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kinerja yang diharapkan dan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat sebagai konsumen memegang peranan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut Parasuraman (1990:23), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator sebagai berikut:

- a. *Tangibels*, yaitu kualitas pelayanan berupa fisik ruang kantor, ruang tunggu dan lain-lain;
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk memberikan pelayanan yang handal;
- c. *Responsiveness*, yaitu kemampuan memberikan bantuan dan pelayanan serta menanggapi permintaan konsumen dengan cepat dan tepat;
- d. *Assurance*, yaitu kemampuan, keramahan dan kesopanan pegawai untuk menjamin dan meningkatkan kepercayaan konsumen;
- e. *Empathy*, yaitu sikap karyawan yang tegas namun peduli terhadap konsumen.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lexy J. Moleong (2015) mendefinisikan metode penelitian ini sebagai penelitian yang tujuannya adalah untuk dapat memahami secara komprehensif, melalui kata-kata dan deskripsi, fenomena yang berkaitan dengan pengalaman penulis, seperti perilaku, pengamatan, motivasi, tindakan dan lain-lain. bahasa dalam konteks tertentu. Bisa juga diartikan sebagai upaya berbagi pengalaman sosial yang dapat didefinisikan dengan menggunakan hasil penelitian kualitatif, dengan anggapan bahwa kebenaran bersifat dinamis dan dapat ditemukan melalui interaksi atau situasi sosial.

Menurut Hendryad (2019:218), penelitian kualitatif adalah proses penelitian naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial alam. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara di

Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud.

Adapun informan yang digunakan merupakan orang-orang yang akan memberikan penjelasan mengenai pertanyaan yang diberikan oleh peneliti dari sebuah objek yang sedang diteliti, yang menjadi informan penelitian yaitu :

1. Pemerintah Desa Bowombaru Utara.
Kepala LPMD.
2. Sekretaris Desa Bowombaru Utara.
3. Tokoh Masyarakat Desa Bowombaru Utara.
4. Masyarakat Desa Bowombaru Utara.

Objek pada penelitian ini adalah mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang ada di desa Bowombaru Utara yang dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah:

1. Dimensi *Tangibels*
2. Dimensi *Reliability*
3. Dimensi *Responsiveness*
4. Dimensi *Assurance*
5. Dimensi *Empathy*

Hasil Dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan pada penelitian ini adalah berhubungan dengan kualitas pelayanan publik yang ada di Desa Bowombaru Utara Melonguane Timur dengan dilihat dari pemberian kualitas pelayanan dari pemerintah terhadap masyarakat selaku pengguna layanan. Dalam mengukur dan melihat suatu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat.

Dimensi Tangibels

Dimensi ini merupakan tempat fisik dari pelayanan, peralatan, personil, bukti langsung seperti fasilitas komunikasi, atau beberapa bentuk tempat yang sebenarnya. Pemerintah kota menganggap aspek ini sudah baik maka pelayanan Kantor Desa Bowombaru Utara sudah baik, namun jika

aspek ini masih buruk maka pelayanan Kantor Desa Bowombaru Utara masih tergolong buruk.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan hasil observasi penelitian yang dilakukan. Kemudahan akses, penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. Tidak semua aspek dari aspek yang tampak dilaksanakan ketika Kantor Desa Bowombaru Utara melaksanakan proses pelayanan publik. Beberapa aspek dalam proses pelayanan Kantor Desa Bowombaru Utara masih terdapat kekurangan, yaitu pegawai masih kurang berpakaian sesuai dengan anjuran pimpinan, belum tersedianya mesin fotokopi untuk masyarakat pengguna layanan, dan kurangnya pelayanan. Belum adanya mesin fotokopi untuk masyarakat pengguna layanan. Staf pelayanan yang mengurus urusan pribadi daripada kebutuhan masyarakat pengguna layanan yang dirotasi karena kurangnya persyaratan atau prosedur di papan pengumuman dan terbatasnya sumber daya komputer dan printer di area pelayanan untuk menjalankan proses pelayanan yang dibutuhkan.

Dimensi Reliability

Dimensi ini merupakan kemampuan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Keandalan juga mencakup kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, tepat waktu dan konsisten. Keandalan berarti melakukan sesuatu dengan benar dan sesuai dengan standar layanan yang dibahas, praktik layanan, dan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan hasil observasi penelitian yang dilakukan. Keandalan dan sumber daya manusia yang masih sangat terbatas khususnya di wilayah pelayanan di Kantor Desa Bowombaru Utara, sehingga keterbatasan keandalan dan keterbatasan tenaga kerja dapat menyebabkan

keterlambatan penyelesaian proses pelayanan. Penyedia layanan perlu mempertimbangkan isu-isu ini agar dapat mengoptimalkan kinerja petugas layanannya dan memastikan bahwa mereka bekerja sesuai dengan tujuan yang tepat ketika kehandalan pegawai dan kinerja pelayanan masyarakat baik.

Dimensi Responsiveness

Dalam hal ketanggapan, kami mempekerjakan karyawan yang tanggap dalam memberikan layanan yang dibutuhkan dan mampu memberikan layanan dengan segera, secara diam-diam, dan menyeluruh sesuai dengan rentang waktu yang ditentukan. Ketanggapan karyawan dalam memberikan layanan akan meninggalkan kesan tersendiri bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Karena ketanggapan masyarakat saat menggunakan layanan membuat pegawai merasa dihargai. Ketanggapan ini juga berkaitan dengan bagaimana pegawai, sebagai pengguna layanan, memandang masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan hasil observasi penelitian yang dilakukan. Proses pelayanan di Kantor Desa Bowombaru Utara sudah sopan, ramah, dan tanggap terhadap masyarakat pengguna layanan, dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan sopan. Kurangnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan disebabkan karena sebagian masyarakat pengguna layanan masih merasa kurang puas dengan ketepatan waktu petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat pengguna layanan dan mengatasi keluhan masyarakat. Pengaduan dapat disampaikan ke kantor Desa Bowombaru Utara dan datang langsung ke kantor kami dan berbicara langsung dengan pegawai yang ada.

Dimensi Assurance

Aspek pada dimensi ini adalah langkah-langkah yang diambil untuk melindungi pengguna layanan dari risiko yang muncul dalam kehidupan sehari-hari. Aspek dimensi *assurance* juga mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan sebagai petugas pelayanan, yang terpapar bahaya, risiko dan kecurigaan. Memudahkan masyarakat pengguna jasa dalam memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan hasil observasi penelitian yang dilakukan. Penilaian jaminan oleh masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Bowombaru Utara sebagian mengikuti instruksi, sebagian lagi tidak mengikuti intruksi pelayanannya. Hal ini masih tercermin dalam jaminan waktu, pegawai petugas layanan tidak dapat menjamin saat ini kepada masyarakat mengenai keperluan yang dilakukan masyarakat, pegawai belum bisa memberikan kepercayaan kepada masyarakat, sehingga masyarakat banyak masih meragukan kinerja pegawai petugas pelayanan. Pejabat tidak dapat memberikan jaminan yang pasti kapan permohonan itu bisa selesai dengan baik, karena tergantung dengan pimpinan serta pegawai yang dibutuhkan bisa secara cepat menanganinya, sehingga terjadinya ketidak tepatan waktu dalam proses pelayanannya.

Dimensi Empathy

Aspek empati meliputi hubungan yang mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan. Empati adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggan, secara pribadi atau individu, dalam situasi yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan hasil observasi penelitian yang dilakukan. Pelayanan publik di Kantor Desa Bowombaru Utara telah menerapkan aspek empati dalam melaksanakan proses pelayanan, namun

masih terdapat beberapa bagian yang belum sesuai dengan aspek empati, seperti mempekerjakan staf yang peduli dengan urusan pribadi. . Seharusnya yang datang didahulukan. Selain itu, bagi pegawai yang masih membeda-bedakan masyarakat, kebutuhan masyarakat ada yang melalui petugas pelayanan daripada datang langsung ke Kantor Desa Bowombaru Utara. Kebutuhan mereka dipenuhi dengan cepat. Jadi tidak perlu menunggu sampai kebutuhannya selesai. Dengan cara seperti ini, maka akan lebih banyak perhatian yang diberikan kepada pelayanan Kantor Desa Bowombaru Utara dalam proses pelayanan, terutama dalam hal perhatian kepada masyarakat dari petugas pelayanan, dan masyarakat akan lebih disayangi oleh petugas pelayanan dalam setiap proses pelayanan. Masyarakat akan merasa diperhatikan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan diskusi tersebut di atas mengenai kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. Dari analisa yang menggunakan lima dimensi yaitu:

a. Dimensi *tangibel* (berwujud)

Pemerintah Desa Bowombaru Utara belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan bagi masyarakat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai kantor, serta kemudahan akses dan penggunaan alat bantu.

b. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Pemerintah Desa Bowombaru Utara masih kurang mengenai dalam standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan pegawai yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh pegawai staf pelayanan.

c. Dimensi *responsiveness* (respon)

Pemerintah Desa Bowombaru Utara belum cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, sehingga membuat masyarakat belum merasa puas mengenai proses pelayanan.

d. Dimensi *assurance* (jaminan)

Pemerintah Desa Bowombaru Utara belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi masyarakat dalam pembuatan permohonan pelayanan.

e. Dimensi *empathy* (empati)

Pemerintah Desa Bowombaru Utara sudah melayani masyarakat dengan baik, ramah dan sopan, akan tetapi pegawai yang lain masih saja melakukan diskriminatif dan mendahulukan keperluan pribadinya pada saat jam kerja.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Perlu adanya peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam kualitas pelayanan publik serta mengingat keterbatasan jumlah pegawai yang ada. Pimpinan lebih tegas lagi dan memperhatikan setiap bawahan agar tidak terjadi diskriminasi bagi masyarakat dalam melakukan proses pelayanan yang ada di Kantor Desa Bowombaru Utara.
2. Lebih lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Desa Bowombaru Utara.
3. Harus lebih tegas dalam memperhatikan dalam membuat dan memberikan informasi lebih jelas lagi terhadap masyarakat, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses pelayanan dan bisa berjalan dengan lancar dan baik sesuai dengan prosedur standar pelayanan yang ada.

4. Pegawai harus lebih mampu dalam memberikan tingkat kepercayaan kepada masyarakat dalam memberikan jaminan ketepatan waktu, sehingga masyarakat lebih mempercayakan kinerja pegawai selaku petugas dalam memberikan pelayanan.
5. Pimpinan harus lebih memperhatikan kinerja pegawai yang ada di kantor dan tidak menimbulkan berbagai asumsi negatif dari masyarakat selaku pengguna pelayanan yang ada di kantor.

DAFTAR PUTAKA

- Agustinus, Y. (2023). *Dampak Penggunaan Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia yang Kompeten Terhadap Laporan Keuangan (Studi Kasus pada PT. Duta Rendra Mulya 2020-2021)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Anggito A. Setiawan J. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Harun, D. N. A., Rares, J., & Mambo, R. (2022). Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(116).
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Indonesia: Gava Media.
- Irfadat, T. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Indonesia: Jakad Media Publishing.
- Idris, J. D., Pangkey, M., & Mambo, R. (2021) Kualitas pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Boolang Mongondow Timur. *Jurnal Administrasi publik*, 7(109).\
- Ibrahim, Armin 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi*. Bandung: Gava Media
- Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No. 20 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kutika, N., Posumah, J., & Mambo, R. (2021). Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(105).
- Kamiroki, E., Rorong, A., & Ruru, J. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Nabire Papua. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum.

- Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 Tentang Standar Pelayanan Publik. *Publik. Jurnal Kebijakan Publik, 13(2), 170-178.*
- Lindawaty. D. S. dkk. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mokoginta, M. A., & Rares, J. J. (2015). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi publik, 3 (031)*
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Moclin, A., Rorong, A., & Kolondam, H. (2022). Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Tengah Pandemi COVID-19 di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik, 7(111)*.
- Pasolog H. 2020. *Etika Profesi (Etika Pelayanan Publik)IV*. Yogyakarta : Nas Media Pustaka.
- Rumengan, F., Tulusan, F., & Londa, V. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik, 5(85)*.
- Rukayat, Yayat. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 2017, 11.2.*
- Sampara, Lukman. 1999. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gava Media
- Sugiyono, Dr. Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. 2013.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. Kualitas Pelayanan pada Mall Pelayanan