**

**Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kali**

**Kecamatan Tombatu**

*Jurnal Administrativus Vol 2 No 2, E-ISSN 3026-3018*

*© Tahun IAN FIS UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

**Lendy Palit1, Fitri. H. Mamonto2, Margareth I. R. Rantung3**

**123 Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:***  ***Public Service Quality, Tombatu District.***  Accepted: 23 April 2024  Revised : 28 April 2024  Published: 30 April 2024 |  | ***The purpose of this research is to find out, describe, and analyze how the quality of public services in Kali Village, Tombatu District. The method used in this study is the Qualitative Research Method with a descriptive quantitative approach. Based on the research conducted, the results of the study show that: 1) In the implementation of services in the village, the times have been supported by sufficient facilities and infrastructure with the availability of leprop / computers, printers, and community service complaint facilities. Although there are supporting facilities, the services in the village still tend to be slow because the existing facilities are not functioning properly. 2) There are still many people who do not understand and do not know the existing requirements so that in the management of the former there are incomplete, this is because there is no information board available. 3) Services in Kali Village, Tombatu District are still not optimal due to the slow work of village officials, lack of responsiveness, and lack of discipline in the implementation of services to the community.*** |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**  Kualitas Pelayanan Publik, Kecamatan Tombariri |  | Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik di Desa Kali Kecamatan Tombatu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Kualitatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Dalam pelaksanaan pelayanan di kelurahan, saat ini telah didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup memadai dengan tersedianya leprop/komputer, printer, dan sarana pengaduan pelayanan masyarakat. Meskipun sudah ada fasilitas pendukung, namun pelayanan di kelurahan masih cenderung lambat karena fasilitas yang ada tidak berfungsi dengan baik. 2) Masih banyak masyarakat yang belum paham dan belum mengetahui persyaratan yang ada sehingga dalam pengurusan ada yang kurang lengkap, hal ini dikarenakan tidak tersedianya papan informasi. 3) Pelayanan di Desa Kali Kecamatan Tombatu masih belum optimal karena lambatnya kerja aparat desa, kurang tanggap, dan kurang disiplin dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. | |

# **Pendahuluan**

Dimasa sekarang ini yang semakin moderen yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi yang semakin canggih tentunya terkait dengan hal ini khususnya dalam Pelayanan Publik masyarakat yang semakin kritis sangat mengharapkan adanya kemajuan dalam pelayanan kepada masyarakat, dimana masyarakat mengharapkan bahwa pelayanan akan lebih cepat, terarah, tidak berbelit-belit, ramah dan lain sebagainya untuk terciptanya pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu unsur yang penting dalam kehidupan manusia. Dalam hal ini, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban pemerintah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik bahwa aparatur negara yakni aparat pemerintah yang hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kemudian berorientasi kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang tentunya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan public [1].

Pada era otonomi daerah ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat tentunya semakin ditantang agar lebih optimal dan semakin baik, tetapi juga kompeten dan mampu menjawab segala tuntutan yang begitu banyak dan semakin tinggi dari masyarakat, baik kuantitas maupun kualitas pelayanan. Terkiait dengan hal ini maka pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang berkualitas pemerintah diharapkan mampu untu menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai pelaksana pelayanan publik secara produktif, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, professional dan transparan, untuk terwujudnya pemerintahan yang baik (good govermance).

Dalam Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dijelaskan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Yang kemudian juga dijelaskan terkait pengaturan Desa yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Berdasarkan hal tersebut maka pemerintah desa harus menjalankan pemerintahan desa untuk kepentingan umum dalam hal ini masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi pemerintahan melakukan pelayanan secara ramah atau santun, lancar, profesional, tertib, prosedurnya tidak berbelit-belit serta adanya kepastian waktu dan biaya [2]

Terkait dengan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pulik ditetapkan juga standar pelayanan dimana standart pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Berdasarkan hal diatas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah disetiap sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat pada umumnya masih belum sesuai dengan harapan dan tuntutan masyrakat. Bahkan lebih jelasnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21 perihal standar pelayanan dimana komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya mencakup: dasar hukum, persyaratan, sistem, prosedur, serta prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana, prasaranja atau fasilitas penunjang, kompetensi pelaksana, supervisi internal, penanganan pengaduan, saran serta masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian, serta evaluasi kinerja pelaksanan[3]

Berdasarkan aturan diatas tentunya masih banyak hal yang belum sesuai dengan harapan masyarakat khususnya di Desa Kali Kecamatan Tombatu dimana berdasarkan hasil peneliti menemukan bahwa terkait dengan pelayanan di desa ini masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik dikarenakan berbagai macam keluhan yang datang dari masyrakat terkait dengan pelayanan yang diberikan pemerintah dimana dalam pengurusan seperti: surat keterangan kurang mampu, surat pengantar dalam pengurusan KK, KTP, dan lainnya cenderung lambat. Aparat yang ada tidak bisa mengoprasikan komputer hal ini dikarenakan masih minimnya sarana dan prasarana pendukung sepertim komputer, kurangnya pegawai yang dapat mengoperasikan computer

36

sehingga dalam pelayanan administrasi harus menunggu aparat yang tahu mengoprasikan komputer, kemudian sikap aparat yang kurang ramah dan responsif, dalam pelayanan di Desa Kali Kecamatan Tomabtu yang lambat juga disebabkan karena aparat kurang disiplin soal kehadiran dimana ada yang datang terlambat kemduian tidak ada dikantor pada saat jam kerja bahkan seringkali kantor kosong tidak ada aparat sehingga masyarakat harus mencari kerumah aparat oleh karena itu, hal ini menyebabkan proses administrasi lambat dan terhambat. Hal lainnya yang juga peneliti temukan adalah tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dimana masyarakat hars bolak-balik dalam pengurusan administrasi baik surat keterangan kurang mampu, surat pengantar dalam pengurusan KK, KTP, dan lainnya tak jarang pemerintah desa meminta masyrakat untuk kembali tetapi ketika kembali pemerintah atau aparat sudah tidak ada di kantor. Hal lainnya juga yang peneliti temukan adalah dalam pengurusan administrasi tak jarang pemerintah desa juga memungut biaya partisipasi kepada masyrakat dan tentunya peneliti menemukan adanya praktik nepotisme dimana apabila ada kedekatan dengan aparat desa maka pengurusan administrasi di desa bisa dengan cepat selesai.

Hal lain yang menjadi permasalahan dalam pengurusan administrasi desa adalah kurang jelasnya informasi mengenai berkas-nerkas apa yang harus disediakan dalam hal pengurusan administrasi. Ini menyebabkan masyarakat harus bolak-baliki menyiapkan berkas yang diperlukan.

Berdasarkan fenomena dan temuan masalah terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah diuraikan diatas menunjukan bahwa belum terlaksananya pelayanan yang diharapkan masyarakat bahkan yang sudah di atur dalam undang-undang ini. Maka dari itu perlu untuk dilakukan penelitian dan mengkaji secara mendalam Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kali Kecamatan Tombatu..

# **Metode penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan berpendekatan deskriptif yang dimaksudkan untuk mengetahui secara mendalam Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kali Kecamatan Tombatu. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kali Kecamatan Tombatu yang dilihat dari : Sarana dan Prasarana, Kejelasan Aturan, Sikap/ Perilaku Aparat. Dalam pelaksanaan penelitian ini untuk memperoleh informasi serta data yang mendukung maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Informan Penelitian yang dipilih secara purposive yaitu informan kunci yang nantinya akan merujuk informan penelitian selanjutnya agar memperoleh data daninformasi yang akurat dan dipercaya. Informan dalam penelitian ini terdiri atas Masyarakat Desa Kali, Hukum Tua Desa Kali, Sekretaris Desa, dan Aparat Desa lainnya. Dalam pelaksanaan penelitian sumber data yang penting adalah tempat dan peristiwa karena merupakan tempat dilaksanakannya penelitian serta tempat peneliti melakukan pengamatan untuk memperoleh informasi-informasi dan data-data yang berkaitan dengan penelitian, kemudian sumber data lainnya yang menunjang penelitian ini adalah dokumen-dokumen fisik yang relevan atau yang menunjang penelitian seperti: Undang-Undang, Peraturan Daerah, Peraturan Mentri, catatan, rekaman serta foto/gambar.

Dalam pelaksanaan penelitian teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses Dokumentasi, Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses Observasi, Dokumentasi, serta melakukan wawancara dengan informan-informan penelitian. Setalah dilakukannya pengumpulan data tahap selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah melakukan pengujian data, pengujian data dilakukan dengan teknik-teknik triangulasi data, yaitu: uji credibility (validasi internal), transferability (validasi eksternal), dependability (rehabilitas), dan confirmability (objektifitas) [4]. Tahap selanjutnya yang peneliti lakukan setelah dilakukannya pengujian data yaitu menganalisi data, data yang telah di uji dianalisis melalui proses: *Data collection*, *Data condensation*, *Data display, Conclusion drawing/verifying* [5].

# **Hasil dan pembahasan**

Dengan kemajuan di bidang teknologi yang semakin canggih tentunya dalam Pelayanan Publik, masyarakat sangat mengharapkan adanya pelaynan yang baik dan berkualitas, cepat, terarah, tidak berbelit-belit, ramah dan lain sebagainya agar terciptanya pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu unsur yang penting dalam kehidupan manusia. Dalam hal ini, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban pemerintah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

37

Pelayanan publik yang dilaksanakan khususnya oleh sektor publik saat ini sering sebagai sorotan oleh banyak sekali kalangan masyarakat menjadi penerima layanan tersebut. Masih sering terdengar pelayanan yang lamban serta berbelit-belit, kurang ramah, tidak transparan sebagai perbincangan setiap saat. Pihak yang paling bertangungjawab serta sebagai sorotan atas kondisi pelayanan seperti ini artinya pemerintah di seluruh tingkatan, mulai dari pemerintah pusat hingga dengan pemerintah di tingkat kecamatan serta desa/kelurahan sesuai dengan tugas serta kewenangannya, karena mereka (pemerintah) lah yang sebagai pusat penyedia jasa/layanan publik (centre provider for public services). Pemerintahlah yang sesuai fungsinya akan memberikan pelayanan pada masyarakat, sebagaimana Haryono dan Wahyu Eko Pujianto mengungkapkan bahwa pemerintah memiliki tiga (3) fungsi utama yang harus dijalankan yaitu, public service function (fungsi pelayanan masyarakat), development function (fungsi pembangunan), protection function (fungsi perlindungan) [6].

harus dijalankan oleh pemerintahTerkiait dengan hal ini maka pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang berkualitas pemerintah diharapkan mampu untu menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai pelaksana pelayanan publik secara produktif, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, professional dan transparan, untuk terwujudnya pemerintahan yang baik (good govermance).

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakataadalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalamnmenyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan pentingxuntuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanankdalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembanganzzaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyakMmendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik – baiknyakmenuju good governance, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalammmenginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah [7]

Dalam Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dijelaskan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Yang kemudian juga dijelaskan terkait pengaturan Desa yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Berdasarkan hal tersebut maka pemerintah desa harus menjalankan pemerintahan desa untuk kepentingan umum dalam hal ini masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi pemerintahan melakukan pelayanan secara ramah atau santun, lancar, profesional, tertib, prosedurnya tidak berbelit-belit serta adanya kepastian waktu dan biaya [8].

Terkait dengan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pulik ditetapkan juga standar pelayanan dimana standart pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Berdasarkan hal diatas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah disetiap sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat pada umumnya masih belum sesuai dengan harapan dan tuntutan masyrakat. Bahkan lebih jelasnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21 tentang standar pelayanan dimana komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana, prasaranja atau fasilitas penunjang, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerjapelaksanan, berdasarkan aturan ini tentunya masih banyak hal yang belum sesuai dengan harapan masyarakat khususnya di Desa Kali Kecamatan Tombatu dimana berdasarkan observasi peneliti menemukan bahwa terkait dengan pelayanan di desa ini masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik dikarenakan berbagai macam keluhan yang datang dari masyrakat terkait dengan pelayanan yang diberikan pemerintah [3].

38

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna [9]. Dari definifi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Moenir Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direnecanakan dan disediakan oleh pemerintah[9].

Dwiyanto yang menyatakan bahwa pelayanan public adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public,seperti dalam pembuatan kartu tanda penduduk dan yang lainnya [10]

Pendapat serupa menurut Hanif Nurcholis mengemukakan pelayanan public sebagai “pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat” [11].

Dari definisi atas dapat dijelaskan bahwa Pelayanan public kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan maka kualitas pelayanan di Desa Kali Kecamatan Tombatu dilihat dari: 1. Sarana Dan Prasaeana, 2. Kejelasan Aturan, 3. Sikap/ Perilaku Aparat.

### Sarana Dan Prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas maka pelayanan yang ada harus didukung dengan saranaa, prasaraana atau fasilitas yang menunjang yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan dilihat dari kenyamanan tempat pelayanan, peralatan pelayanan dan lain sebagainya.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan menunjukan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan di desa kali sudah didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup, dilihat dari tersediannya leprop/ komputer, printer, serta saranan pengaduan layanan masyarakat namum walaupun adanya fasilitas yang menunjang pelayanan yang ada masih cenderung lambat dikarenakan fasilitas yang ada masih kurang serta fasilitas yang ada sudah tidak berfungsi dengan baik, masih banyak pemerintah desa yang belum tahu menggunakan komputer, kemudian pemerintah desa kali masih kurang resposif terhadap laopran atau masukan-masukan dari masyarakat, walaupun disetiakan layanan pengaduan masyarakat.

### Kejelasan Aturan

Kejelasan merupakan indikator ke 2 pada penelitian. Kejelasan artinya tahap paling penting pertama kali yang harus kita tentukan, sebab apa yang tidak mampu kita tentukan dan ukur dengam benar, tidak akan pernah kita atur atau tingkatkan.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan menunjukan bahwa pemerintah desa memahami aturan serta syarat-syarat dalam pengurusan administrasi desa, akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum paham dan tidak mengetahui syarat-syarat yang ada sehingga dalam pengueusan bekas ada yang tidak lengkap, hal ini dikarenakan tidak tersedianya papan informasi, serta repson dari aparat desa masih kurang.

### Sikap/ Perilaku Aparat

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi baik itu pemerintahan maupun swasta memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Pegawai Negeri Sipil atau lazimnya disingkat PNS adalah sebagai unsur aparatur Negara dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk memberikan output yang baik dalam rangka memberikan pelayanan yang professional dan berkualitas

39

terhadap Publik [12]. Dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hal yang sangat berpengaruh yaitu sikap dari pada aparat dalam memberikan pelayanan, hal ini dikarenakan pelayanan yang berkualitas dilihat dari bagaimana aparat atau pemerintah memberikan layanan, masyarakat menilai dari sikap aparat yang ramah, sopan, cekatan, disiplin serta responsif dalam melaksanakan kerja.

Berdasarkan penelitian diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang ada di Desa Kali Kecamatan Tombatu masih belum optimal dikarenakan kerja aparat desa yang lamban, kurang resposnisf, seta kurang disiplin dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Goetsch dan Davis mendefiniskan kualitas secara lebih luas cakupannya : “Kualitas ialah suatu syarat dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Selanjutnya Triguno mengartikan kualitas menjadi : standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/forum/ organisasi tentang kualitas sumber daya mansuia, kualitas cara kerja, proses serta hasil kerja atau produk yang berupa barang serta jasa [13].

Menurut Pararusman serta kawan-kawan terdapat 5 dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

1. Tangibles; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil serta bahan komunikasi.

2. Realibility; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, sempurna

3. Responsiveness; kemamuan untuk membantu pelanggan serta menyediakan pelayanan yang tepat

4. Assurance; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan

5. Emphathy; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan [13].

Lebih lanjut menurut Kotler ada 5 determinan kualitas pelayanan yang bisa dirinci sebagai berikut :

1. Keterandalan (realibility); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat serta terpercaya

2. Keresponsifan (responsiveness); kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan

3. Keyakinan (confidence); pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyebabkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance

4. ikut merasakan (empathy); kondisi untuk peduli, memberikan perhatian, langsung bagi pelanggan

5. Berwujud (tangible); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil serta media komunikasi [13] .

Dari pendapat yang dikemukakan oleh Pararusman, dan Kotler, ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. pada penelitian ini dimensi tadi dirumuskan dengan menggabungkan kedua pendapat tersebut. Dari pendapat yang dikemukakan oleh Parausman serta Kotler ada 5 dimensi buat mengukur kualitas pelayanan. pada penelitian ini dirumuskan dengan menggabungkan ke 2 pendapat tersebut, yakni : (1) sarana pelayanan pada menunjang pemberian pelayanan, (2) keandalan terhadap metode sistem pelayanan yang efektif serta efisien, (3) jaminan akan keamanan serta privacy terhadap produk pelayanan, (4) harga produk layanan yang terjangkau serta proporsi dan adil, (5) ikut merasakan atau tingkat korelasi yang intens serta saling menghargai dan menghormati antara pemberi pelayanan dengan publik yang dilayani [13]

Pelayanan publik yang berkualitas baik oleh pemerintah kecamatan akan memberikan citra instansi pemerintah kecamatan yang baik pada mata masyarakatnya serta akan memberikan kepuasan pada masyarakat. Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan haruslah secara terus menerus, berkesinambungan dan semakin tinggi seiring dengan tuntutan kebutuhan serta tuntutan masyarakat yang juga semakin semakin tinggi dan kompleks. Ialah bahwa cara dan sistem pelayanan yang ketika ini direspons dengan rasa puas oleh masyarakat belum tentu sama responsnya oleh masyarakat di saat besok dan seterusnya. Dibutuhkan perubahan dan penyesuaian sistem serta cara pelayanan publik yang tepat, sesuai dengan kebutuhan terbaru, sebagai wujud kreativitas pemerintah kecamatan dalam mengoptimalkan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan haruslah efisien ialah tidak boleh berbiaya tinggi. Manfaat yang diterima pihak yang dilayani harus jauh melebihi biaya yang dikeluarkan mereka [6].

40

# **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dan telah dibahas, serta dianalisis, maka peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kali Kecamtan Tombatu masih sesuai dengan harapan masyarakat atau pelayanan yang diberikan pemerintah desa masih belum optimal dikarenakan:

Dalam pelaksanaan pelayanan di desa kali sudah didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup dengan tersediannya leprop/ komputer, printer, serta saranan pengaduan layanan masyarakat. Walaupun adanya fasilitas yang menunjang, namun pelayanan yang ada di desa kali masih cenderung lambat dikarenakan fasilitas yang ada sudah tidak berfungsi dengan baik,

Masih banyak masyarakat yang belum paham dan tidak mengetahui syarat-syarat yang ada sehingga dalam pengurusan bekas ada yang tidak lengkap, hal ini dikarenakan sudah tidak tersedianya papan informasi,

Pelayanan di Desa Kali Kecamatan Tombatu masih belum optimal dikarenakan kerja aparat desa yang lamban, kurang resposnisf, seta kurang disiplin dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

##### **Daftar Pustaka**

[1] “Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan dari UU No 25 Tahun 2009.”

[2] “Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.”

[3] “Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”

[4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuatintatif, Kualitatif dan R&D*. 2008. doi: 2008.

[5] J. Miles, M.B; Huberman, A.M; Saldana, *Qualitative data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press*. 2014.

[6] M. Marthinus, “Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Optimization,” *Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Optimization*, vol. 5, no. 1, pp. 122–136, 2020.

[7] M. Rantung, “Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa,” *Jurnal Ilmiah Mandala Education (JIME)*, vol. 8, no. 2, pp. 2442–9511, 2022, doi: 10.36312/jime.v8i2.3048/http.

[8] “Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.” 2014.

[9] A. s. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. bumi aksara, 2002.

[10] Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Pustaka Pelajar., 2005.

[11] H. Nurcholis, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah,*. Grasindo, 2005.

41

[12] J. Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan, A. Chrisye Alou, J. E. Langkai, and G. Tumbel, “Civilia : KEBIJAKAN DISIPLIN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KECAMATAN RANOWULU KOTA BITUNG,” *12 Tahun*, vol. 1, 2022, [Online]. Available: http://jurnal.anfa.co.id

[13] I. Nurdin, “Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik),” *Journal Artikel*, p. 20, 2019.

[14] M. R. Muis, J. Jufrizen, and M. Fahmi, “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan,” *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 1, no. 1, pp. 9–25, 2018, doi: 10.36778/jesya.v1i1.7.

[15] I. Ariani, H.M & Harum, “Kepemimpinan , Komitmen dan Budaya Organisasi Mempengaruhi Kinerja Karyawan Studi Kasus : PT.SUMRE1CON DI BALIKPAPAN,” *J. GeoEkonomi*, vol. 12, no. 2, pp. 32–44, 2021.

42