

**KUALITAS PELAYANAN
DI KANTOR DESA PELAMBANE KECAMATAN
RANDANGAN KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

**WAHYUNI BOBIHU
S.2118104**

S K R I P S I

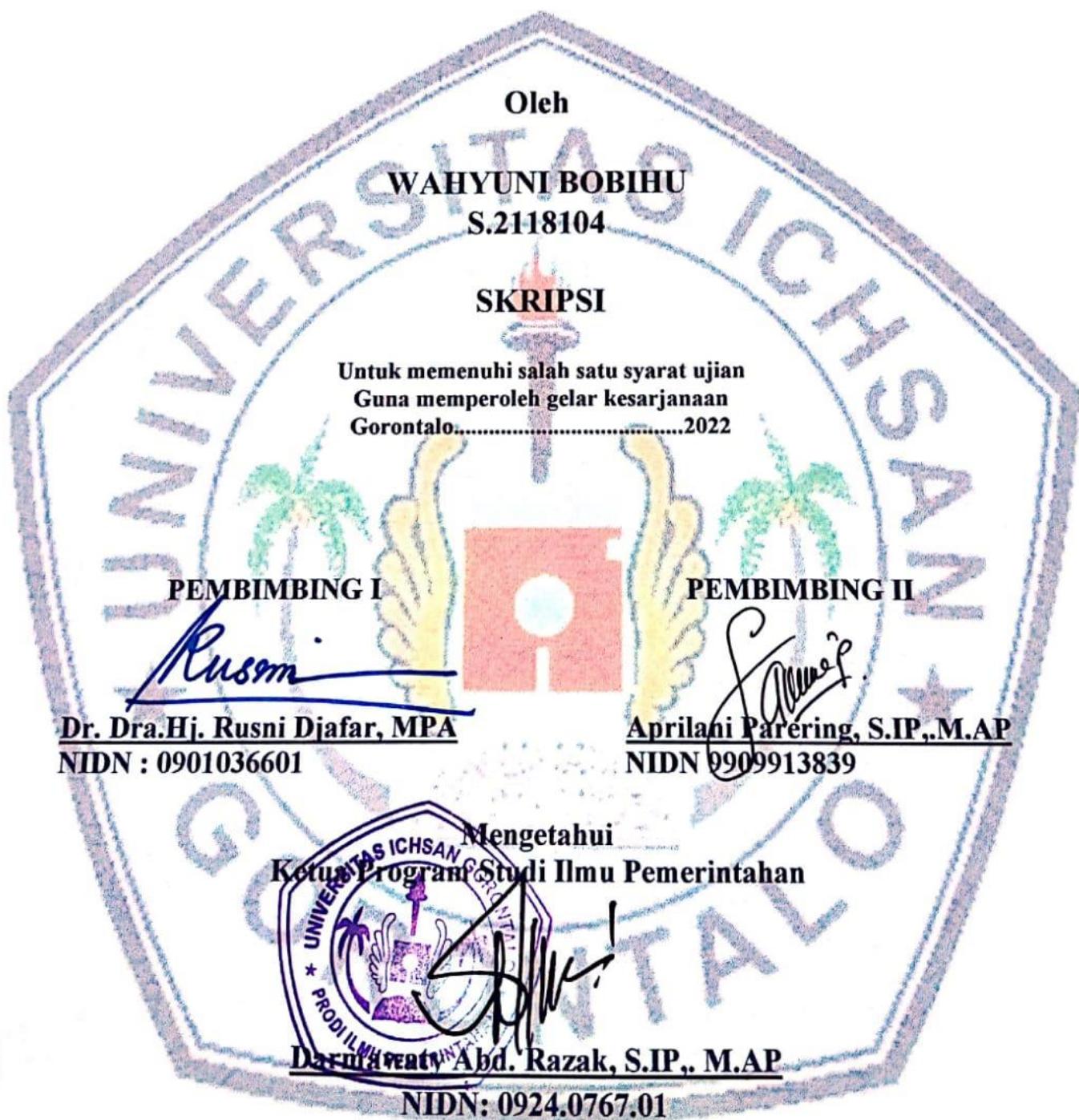
**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu
Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2022**

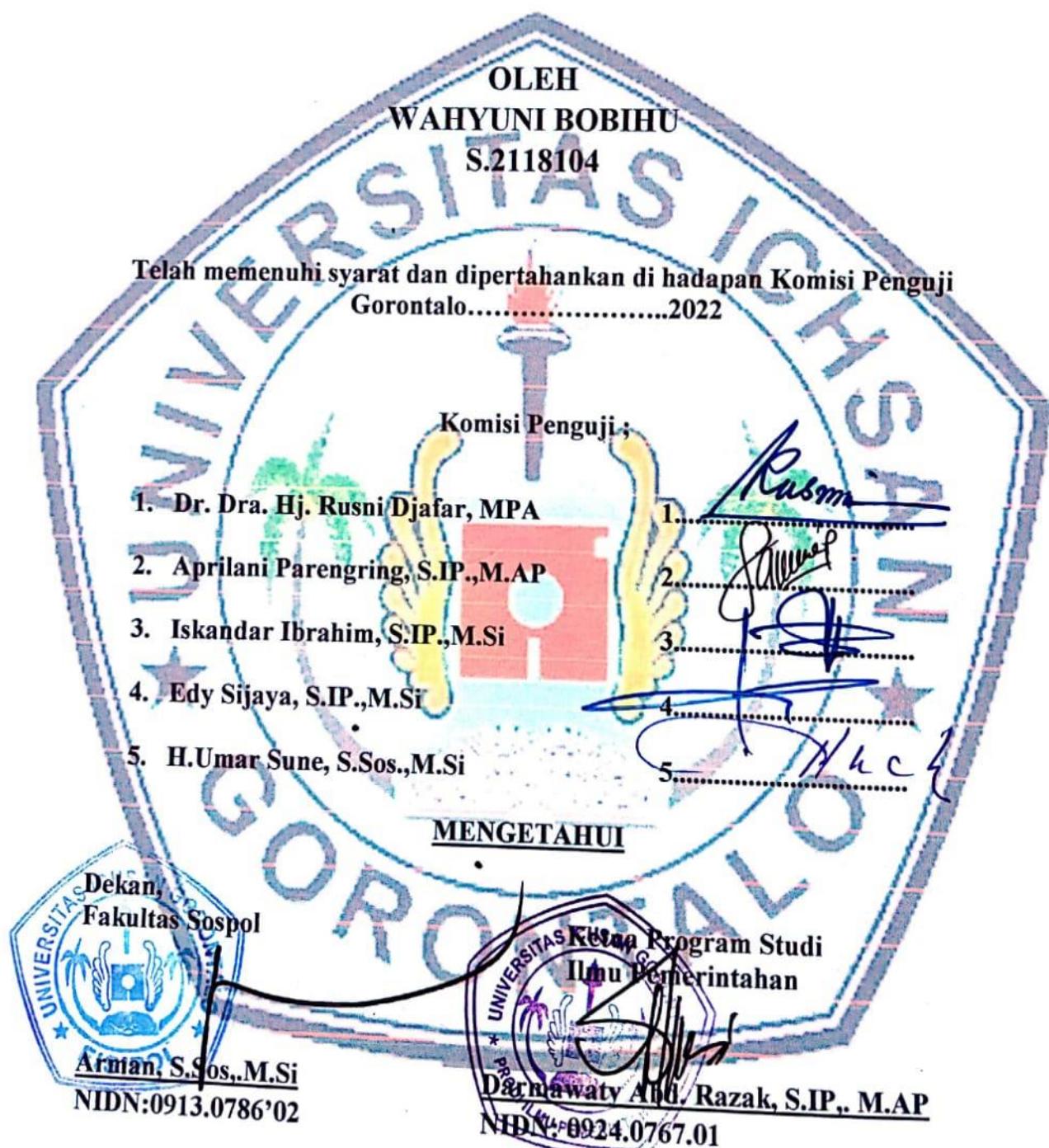
HALAMAN PEGESAHAH KOMISI PEMBIMBING

KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA PELAMBANE KECAMATAN RANDANGAN KABUPATEN POHUWATO



HALAMAN PEGESAHAH KOMISI PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN DI DESA PELAMBANE KECAMATAN RANDANGAN KABUPATEN POHuwATO



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo,2022

Yang membuat Pernyataan



WAHYUNI BOBIHU
NIM : S.2118104

ABSTRACT

Wahyuni Bobihu; S2118104, 2022, Public Service Quality at the Pelambane Village Office, Randangan District, Pohuwato Regency

The purpose of this study was to determine the quality of public services at the Pelambane Village Office, Randangan District, Pohuwato Regency.

Research Object and Research Time The object of this research is the Quality of Public Service in the Pelambane Village Government, Randangan District, Pohuwato Regency.

Time This research is planned for 3 months. This type of research is a descriptive type with a qualitative approach, there are 10 research informants.

The results of research on the quality of public services at the Pelambane Village Office, Randangan District, Pohuwato Regency using 1). The reliability indicator shows that from this indicator the Pelambane Village apparatus in providing quality services still needs to be maintained in the future because from this aspect the ability of the apparatus in carrying out tasks uses work standards that have been previously determined by the village government, 2). Responsiveness, where the Pelambane village apparatus in providing quality services is deemed necessary to understand how the apparatus is ready to serve public needs so that the community's response to the quality of service felt by the community has met these expectations, but still needs supervision support from the Pelambane village head so that conditions this will be maintained continuously. 3) Empathy Indicator; The apparatus in carrying out their duties pays attention to matters related to the ability to maintain good relations with the people they serve through good appearances, polite attitudes so that people feel they are being treated well and not arbitrarily or favoritism in service. Always prioritize those who come early to ask for services at the Pelambane Village Office, Randangan District, Pohuwato Regency. 4). Assurance Indicator or Guarantee; In terms of the guarantees that are expected by the community in providing every service provided by the Pelambane Village government, the community currently enjoys the time of completion of work, the quality of services provided and the ability of the apparatus to provide guarantees so that the community always pays attention to the things that are the requirements for the things requested. from the village government so that it will ensure that the completion of work is carried out more efficiently. 5). Tangible or tangible indicators show that government officials in Pelambane Village are very concerned about supporting facilities in completing the workers needed by the community, this is also a guide in quality public services. The Pelambane village government provides appropriate services by keeping every waiter from this aspect always attractive, because good and attractive appearance is often associated with quality and satisfying service.

Keywords: Public Service Quality – Pelambane Village

ABSTRAK

Wahyuni Bobihu; S2118104, 2022, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

Objek Penelitian dan Waktu Penelitian Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato. Waktu Penelitian ini direncanakan selama 3 bulan. Jenis penelitian adalah tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Informan penelitian sebanyak 10 orang.

Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato dengan menggunakan 1). indikator *Reliability*, menunjukkan bahwa dari indikator ini aparat Desa Pelambane dalam memberikan pelayanan secara berkualitas masih perlu dipertahankan dimasa yang akan datang sebab dari aspek ini kemampuan aparat dalam melaksanakan tugas menggunakan standar pekerjaan yang sudah ditentukan sebelumnya oleh pemerintah desa, 2). Daya Tanggap (*Responsiveness*) dimana aparat desa Pelambane dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dipandang perlu memahami bagaimana kesiapan aparat dalam melayani keperluan publik sehingga diperoleh tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat telah memenuhi harapan tersebut, namun masih perlu dukungan pengawasan dari kepala Desa Pelambane sehingga kondisi ini akan terjaga secara terus menerus. 3) Indikator Empaty; aparat dalam melaksanakan tugas memperhatikan hal-hal yang terkait dengan kemampuan menjaga kondisi hubungan baik dengan masyarakat yang dilayani melalui usaha penampilan baik, sikap yang santun sehingga masyarakat merasa diperlakukan dengan baik serta tidak semena-mena atau pilih kasih dalam pelayanan. Selalu mendahulukan yang lebih awal datang meminta layanan di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato. 4). Indikator Assurance atau Jaminan; dalam hal jaminan yang diharapkan masyarakat dalam pemberian setiap layanan yang diberikan pemerintah Desa Pelambane saat ini telah dinikmati masyarakat melalui ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kualitas layanan yang diberikan serta kemampuan aparat memberikan jaminan agar masyarakat selalu memperhatikan hal-hal yang menjadi persyaratan atas hal yang di minta dari pemerintah Desa sehingga akan menjamin bahwa peyelesaian pekerjaan lebih efisiensi dilaksanakan. 5). Indikator Tangible atau berwujud ini menunjukkan bahwa aparat pemerintah di Desa Pelambane sangat memperhatikan sarana penunjang dalam penyelesaian pekerja yang dibutuhkan masyarakat hal ini pula menjadi sebuah pegangan dalam pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah desa Pelambane memberikan pelayanan yang sesuai dengan menjaga setiap pelayan dari aspek ini selalu menarik, sebab penampilan baik dan menarik sering dihubungkan dengan layanan yang berkualitas serta memuaskan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik – Desa Pelambane

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Kesejukan jiwa dan ketenangan hati dapat di rasakan oleh mereka yang senantiasa tegar dalam menghadapi masalah dan mensyukuri Rahmat yang di karumiakan kepadanya. (Falsafah Agama)

Jangan pernah menyerah dalam setiap masalah, raih dan gapailah cita-citamu demi masa depanmu. buatlah hidupmu dalam kebahagiaan, tentram hati kedua orang tuamu. (w/b)

Persembahan :

Kupersembahkan karya ini sebagai tanda baktiku kepada :

- Kedua orang tuaku ibunda tercinta (Rusni Tamuna), ayahku tersayang (Rifin Bobihu) yang telah bersusah payah mendidik dan mengasuh dengan penuh rasa cinta serta senantiasa berdoa untuk keberhasilanku, dan kakakku (Firman Bobihu S.Pd) yang setia memberiku motivasi serta mendukung baik dalam segi pemikiran, serta untuk anakku tersayang (Nayla Rahma Kasim) yang menjadi penyemangatku untuk meraih cita-citaku.
- Untuk keluargaku dan semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendoakan kesuksesanku.
- Untuk suamiku tercinta yang selama ini telah mendampingi dengan setia serta mendukung dari segi materi demi keberhasilanku.

**ALMAMATERKU TERCINTA
TEMPAT AKU MENIMBA ILMU
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

KATA PENGANTAR

Penulis menghaturkan puji syukur kepada Allah SWT karena atas trahmat dan hidayahNya Skripsi dengan judul **” Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato”** dapat diselesaikan.

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana Starata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Tentunya di dalam skripsi ini masih banyak mengalami rintangan dan hambatan yang senantiasa penulis lalui untuk itu penulis berharap kepada semua pihak yang telah memberikan kemudahan-kemudahan dalam memperoleh data-data yang terkait dengan penyelesaian skripsi ini penulis hanya bisa berharap semoga segala bantuannya beroleh berkah dari Allah SWT.

Menyadari segala hal yang penulis lintasi selama berada dalam lembaga Perguruan Tinggi Universitas Ichsan Gorontalo, banyak hal yang telah penulis peroleh, untuk itu tak ada yang patut disampaikan selain ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Yuriko Abdussamad, M.Si, selaku Ketua Yayasan Pengembangan IPTEK Ichsan Gorontalo,
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo,
3. Bapak Dr. Arman, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unisan Gorontalo,

3. Bapak Dr. Arman, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unisan Gorontalo,
4. Ibu Darmawaty Abdurazak, S.IP., M.AP Selaku Ketua Jurusan FISIP Universitas Ichsan Gorontalo
5. Ibu Dr.Dra.Hj.Rusni Djafar,MPA, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian Skripsi ini,
6. Ibu Aprilani Parengring, S.IP.,M.AP, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian Skripsi ini
7. Serta seluruh Staf Dosen Universitas Ichsan Gorontalo yang tudak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu
8. Kedua Orang Tuaku Tercinta yang dengan segala daya dan upaya agar aku sukses menempuh pendidikan

Gorontalo, 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan penelitian.....	6
1.4 Manfaat penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.1.2 Jenis Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.1.3 Jenis-Jenis Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	10
2.1.4 Penilaian Kualitas Pelayanan Publik.....	12

2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.1.6 Teori Tentang Pelayanan Publik.....	20
2.1.7 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.1.8 Asas Pelayanan Publik.....	23
2.1.9 Efektivitas Pelayanan Publik.....	25
2.2 Pemerintah Desa.....	26
2.2.1 Pengertian Pemerintah Desa.....	26
2.2.2 Kewenangan Pemerintah Desa.....	28
2.3. Kerangka Pikir.....	29
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Objek Penelitian dan Waktu Penelitian.....	31
3.2. Desain Penelitian.....	31
3.3. Fokus Penelitian.....	32
3.4. Informan Penelitian.....	33
3.5. Sumber Data	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah singkat Desa Pelambane Kecamatan Randangan.....	37
4.1.2. Visi Misi.....	37
4.1.3 Tugas Dan Fungsi Aparat Desa Pelambane.....	38
4.1.4 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Pelambane.....	40

4.2. Hasil Penelitian.....	41
4.3. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Desa Polambane.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3 : Rekomendasi Penelitian

Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi

Lampiran 5 : Similarity Hasil turnitin

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berbicara tentang pelayanan publik yang merupakan jenis pelayanan yang paling penting dalam proses penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam menilai kinerja pemerintah pusat, daerah dan desa. Pemerintah yang Good Governance apabila sudah memiliki pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Jenis pelayanan publik yang masuk kategori baik atau berkualitas apabila dapat memberikan implikasi atau dampak kepuasan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah jika pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan adanya kepuasan masyarakat sehingga menjadi dasar keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah.

Persoalan paling penting dalam pemerintah pusat, daerah dan desa adalah tentang mekanisme pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan. Dimana, dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat Pemerintah harus mampu membangun dengan berlandaskan aspirasi masyarakat dan mewujudkan pelayanan publik yang baik. Lebih daripada itu Syamsudin (2007:18) menjelaskan bahwa Pemerintahan yang baik itu berorientasi pada dua hal, yaitu: (1) Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional yang mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstituen atau pemilihnya seperti : legitimasi, akuntabilitas,

otonomi dan pemerataan kekuasaan kepada daerah serta adanya jaminan mekanisme kontrol oleh masyarakat, (2) Pemerintahan yang berfungsi secara ideal yaitu secara efektif dan efisien melakukan upaya pencapaian tujuan nasional.

Dalam hal ini antara pemerintah dan pelayanan publik sangat besar. Semua lembaga eksekutif dan legislatif pastinya tidak lepas dengan pelayanan publik karena akan berkaitan atau berhubungan langsung dengan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam SOP ini akan mengatur segalanya terutama penerima pelayanan sehingga pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai ketentuan dan kebijakan yang berlaku. Selain berbicara pelayanan, aspek non teknis sangat mempengaruhi proses pelayanan. Salah satu didalamnya adalah kualitas sumber daya manusia atau aparat. Berbicara kualitas dan kemampuan sumber daya manusia atau aparat pelayanan dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini keterkaitan dalam penyelenggaran pelayanan publik sudah sesuai pada pemerintah pusat, daerah dan desa sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik.

Dalam aturan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Dalam hal ini pemerintah desa dalam penyelenggara urusan pemerintahan sudah menjadi dasar Pemerintah Desa dalam menyelenggarakan Pemerintah untuk kepentingan masyarakat dengan sistem pelaksanaan Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sesuai perkembangan saat ini, kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik sudah baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aparat desa harus mampu memberikan pelayanan publik maksimal dengan menyesuaikan

kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan tugas pokok dan fungsinya, aparat desa dalam proses pelayanan publik sudah melaksanakan wewenang mereka dengan SOP yang dimiliki.

Pemerintah desa dibawah Kepala Desa mempunyai tugas pokok dan fungsinya dalam melaksanakan urusan pelayanan Pemerintahan Desa terhadap masyarakat, proses pembangunan sehingga Pemerintah Desa mempunyai fungsi administrasi pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Tetapi berdasarkan banyak dan masih ada keluhan dari masyarakat. Terkait proses pelayanan publik di Pemerintah Desa yang lebih kepada masih rendahnya proses pelayanan publik pemerintah desa kepada masyarakat sendiri. Kegiatan penyelenggaraan Pemerintah Desa di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato dikelola langsung aparatur desa sebanyak 14 (Empat belas) aparat desa. Proses pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane sudah sesuai standar pelayanan publik yang ada dan akan mengalami kemajuan serta peningkatan. Jika kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cepat dan tepat. Sehingga proses untuk mendapat Kualitas Pelayanan Publik baik di Kantor Desa Pelambane harus melakukan beberapa perubahan lagi, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik peran Kepala Desa Pelambane selaku pemimpin penyelenggara pelayanan publik di Pemerintah Desa Pelambane, mempunyai peran sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil observasi peneliti di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato, realitasnya di lapangan adalah lebih fokus kepada kualitas

pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane. Peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane memiliki beberapa hal yang harus diperhatikan seperti terlihat menyolok yang menjadi perhatian di Kantor Desa Pelambane adalah penampilan aparat desa, kenyamanan tempat, kemudahan layanan, tingkat disiplin aparat desa dalam pelayanan serta kepemilikan sarana dan pra sarana. Berbicara tentang realitas kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat sejauh ini memang sudah terlaksana tetapi belum maksimal dalam beberapa hal. Seperti pembuatan surat-surat jika listrik padam biasa masyarakat harus menunggu lama sampai listrik menyala. Sehingga proses membutuhkan waktu lama dalam menyelesaikan surat-surat, maka Pemerintah Desa Pelambane harus menyediakan genset.

Kemudian masih kurangnya pengembangan Sumber Daya Manusia yang dimiliki dalam mengelola sarana pendukung kegiatan seperti masih terdapat aparat yang belum mahir dalam mengoperasikan komputer sehingga jika operator tidak beraada di kantor menjadi alasan dalam memberikan pelayanan belum mampu menggunakan komputer. Aparat desa juga harus mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga tidak dapat merugikan masyarakat dan menghambat proses pelayanan publik di Kantor Desa tersebut. Hal ini menjadi dasar dari keluhan berbagai masyarakat di Desa Pelambane.

Selain itu dimensi lebih berbicara tentang kecermatan aparat desa, standar pelayanan publik, kemampuan aparat desa dan keahlian aparat desa. Selain itu yang perlu disoroti adalah karena kinerja perangkat desa yang harus sesuai

tupoksinya mengatur dan mengelola desa sesuai dengan aturan-aturan yang ada agar tujuan yang diharapkan pemerintah desa dapat tercapai. Disisi lain kualifikasi pendidikan aparatur desa belum baik, masih terdapat aparatur yang pendidikannya SMA 6 orang, serta 3 orang lainnya sarjana.

Kemampuan aparatur dalam merespon serta tanggapan dalam melayani masyarakat dengan cepat dan tepat masih menjadi keluhan masyarakat. Disamping itu dalam pelayanan publik, tentang aparatur desa dalam membuat surat tidak membutuhkan waktu lama, kemudian tidak menunggu lama. Peranan kepemimpinan kepala desa sangatlah mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane. Disamping itu penggunaan akses informasi dan teknologi juga menjadi kendala dalam kualitas pelayanan publik. Sehingga masyarakat harus tahu sejauhmana kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane dapat dilihat dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Karena hal ini mampu menjadi langkah dalam pengembangan kualitas pekerjaan aparatur desa berdasarkan pada tugas pokok dan fungsinya. hal lain yang menjadi temuan adalah sikap aparatur desa yang sering mendahulukan kepentingan sendiri dari pada kepentingan umum.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam hal ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan Publik pada Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan, Kabupaten Pohuwato?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini ada dua yaitu manfaat teoritis dan praktis
Manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang Kualitas Pelayanan Publik serta menjadi dampak positif bagi peneliti yang lain khususnya dalam pengembangan ilmu tentang kualitas pelayanan publik di dalam Pemerintah Desa.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian menjadi masukan kepada aparat pemerintah desa Pelambane untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercipta pelayanan yang baik yang akan bermuara pada tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1.Kualitas Pelayanan Publik

2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah bagian penting serta umum yang berkaitan dengan ukuran, standar serta kepuasan terhadap orang. Tetapi kualitas tidak lepas dari pelayanan pada konteks seperti pelayanan publik serta masih banyak hal dalam organisasi tertentu. Seperti yang dikemukakan beberapa pendapat para ahli dibawah ini.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011: 164), mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik sebagai konsep dalam pengukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (conformance quality). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35), menjelaskan kualitas pelayanan adalah sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Di suatu lembaga pemerintahan terutama terkait pemerintah desa biasa lebih penting dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat, kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayan publik adalah bagian dari

proses pelayanan kepada orang atau masyarakat dalam mengurus kepentingan pribadi di organisasi dengan berlandaskan pada aturan dasar serta standar yang dimiliki di organisasi tersebut. Dalam hal ini kualitas pelayanan publik, menurut Hardiyansyah (2011:12) mengatakan bahwa : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Sedangkan menurut Albercht dan Lovelock (dalam Sedarmayanti, 2010:243), kualitas pelayanan publik merupakan suatu dasar dalam pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Pasolong, 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Sinambela (dalam Pasolong 2013:128), kualitas pelayanan publik merupakan bagian dari 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.

Berdasarkan beberapa beberapa ahli bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan atau peningkatan kualitas bagi sebuah organisasi dalam proses penyelenggara pelayanan dengan memberikan layanan dalam bentuk barang atau jasa yang dinginkan seseorang, untuk memenuhi keinginan sesorang atau masyarakat dalam memberikan kepuasan tersendiri.

2.1.2.Jenis Kualitas Pelayanan Publik

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik baik untuk umum atau publik. Sehingga di dalam mengetahui kualitas pelayanan publik bagi pemerintah pusat, daerah bahkan desa. Terdapat bermacam-macam bentuk pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Menurut Hardiyansyah (2011:23), jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif merupakan kategori dalam pelayanan penyediaan berbagai dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, contohnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, contohnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, contohnya: Pendidikan tinggi, kesehatan, transportasi, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) mengatakan bahwa :

1. Pelayanan pemerintahan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan sebagainya..

2. Pelayanan pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas merupakan pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, dan sebagainya.
5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari beberapa pendapat para ahli maka pelayanan publik pada Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan, Kabupaten Pohuwato lebih fokus kepada pelayanan administrasi, kemasyarakatan dan pembangunan.

2.1.3. Jenis-jenis Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berikut ini adalah beberapa penyelenggaraan publik pada sebuah organisasi adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh sector publik.

2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh sector privat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi : i. Bersifat primer dan ii. Bersifat sekunder (Ratminto & Atik S, 2013: 9).

Berdasarkan jenis-jenis penyelenggaraan publik yang diatas maka dapat disimpulkan bahwa perlu adanya pemberian pemahaman terutama dengan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik dari organisasi dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan. Pelayanan publik bersifat primer merupakan jenis penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh para pemerintah di dalamnya hanya terdapat satu-satunya penyelenggaraan layanan dan harus mampu menggunakannya.

Sedangkan yang pelayanan publik bersifat sekunder adalah bagian dari bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, kemudian terfokus kepada masyarakat yang dilayani. Ada lima karakteristik yang dapat dipakai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Adaptabilitas layanan, ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengantuntutan perubahan yang diminta oleh masyarakat
2. Posisi tawar yang dilayani. Semakin tinggi tawar yang dilayani akan lebih tinggi juga permintaan pelayanan yang lebuh baik
3. Type pasar. Ini dimaksudkan menggambarkan jumlah penyelenggaraan pelayanan yang ada dengan para masyarakat yang dilayaniLocus control,

kegiatan ini menjelaskan siapa yang memegang control dalam memberikan pelayanan

4. Sifat pelayanan, hal ini menunjukkan kepentingan yang dilayani ataupun para pemberi pelayanan yang lebih dominan. (Ratminto & Atik S 2013: 11).

2.1.4. Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat dikategorikan berkualitas dan tidak berkualitas apabila pada penilaian pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), mengatakan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah : Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat desa atau pemerintah, yang dapat menunjukkan pelayanan publik yang diberikan sudah dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak berkualitas. Menurut pendapat Zeithaml et. Al. dalam (Hardiansyah, 2011:40) mengatakan bahwa:

SERVQUAL adalah metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini dapat mengembangkan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Hal ini dinilai dari kualitas layanan

diberikan organisasi tersebut. Analisis kesenjangan yang didapat kemudian digunakan sebagai panduan dalam meningkatkan kualitas layanan.

2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan akan dapat menghasilkan berbagai penilaian yang bersumber dari pihak yang dilayani atau masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan baik pula dari penilaian yang kepada publik/masyarakat, tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, contohnya jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan membuat kekecewaan publik/masyarakat dan merusak citra organisasi pemberi layanan. Menurut pendapat Van Looy (Hardiyansyah, 2011:48), model dimensi kualitas jasa idealnya diakatakan memenuhi syarat, jika :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi yang bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Pembatasan jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, agar dapat memenuhi penilaian mutu pelayanan publik yang diberikan aparat desa atau pemerintah. Tetapi sangat jarang dan sangat sulit dihindari, sehingga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat diberikan sesuai dengan kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2000:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness

(ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Sehingga dimensi tersebut memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi Tangible (berwujud)

1). Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan merupakan bentuk bentuk jati diri yang terpancar pada diri seseorang dan menjadi sarana komunikasi dengan orang lain. Berpenampilan menarik merupakan salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian yang rapi serta bersih dan rapi.

2) Kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

Kenyamanan yang dimaksud disini lebih pada lingkungan yang harus tertib, teratur, terdapat ruang tunggu yang menggunakan AC agar nyaman dalam memberikan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta didukung fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam pelayanan.

Kemudahan dalam pelayanan dalam mengurus keperluan di kantor pelayanan, kemudahan ditempat dan lokasi didukung sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani

Kedisiplinan ini dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan

sehingga tepat waktu dan tidak dapat membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

5) Penggunaan alat bantu

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan sangat membantu agar dapat menyelesaikan proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud lebih kepada alat bantu yang digunakan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi Reliability (Keandalan)

1) Kecermatan pegawai dalam pelayanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.

2) Memiliki Standar pelayanan

Dalam melakukan pelayanan publik, harus memiliki standar pelayanan publik yang jelas sesuai dengan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pendukung, dan kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan menggunakan alat bantu

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu sangat memudahkan pengguna layanan dalam melakukan pelayanan.

4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu

Keahlian yang dimaksud lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan bagian yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan sehingga dapat berjalan dengan lancar.

c. Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan)

1). Merespon setiap pelanggan.

Sikap respon sangat dibutuhkan agar pengguna layanan senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon yang baik kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Karena pegawai dapat memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat.

Apabila pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu sehingga tidak akan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat apabila sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi Assurance (Jaminan),

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan agar pengguna layanan sangat yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada terdapat pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

d. Dimensi Emphaty (Empati),

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan menjadi prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat membantu dalam pelayanan sehingga pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan

pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Menurut Zeithaml dkk dalam (Hardiansyah, 2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

- a. Tangible, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. Realible, terdiridari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. Competence, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. Access, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Understanding the customer, melalukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam aturan MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003, yang dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan,
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.

- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik yang akan digunakan dalam penelitian adalah Tangible (Berwujud), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Respon/ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

2.1.6. Teori Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemerian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa :

“Pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha

Milik Desa (BUMD), dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka peksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pelayanan umum Moenir (2010:26) adalah kegiatan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memnuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sinambela (2017:5) berpendapat bahwa : “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan keseharian, pendidikan dan lain-lain.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip- prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memnuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.1.7. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan publik menjadi ukuran yang dibakukan

dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh para pemberi layanan dan penerima layanan. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pelayanan yang baik harus sesuai dengan pelayanan dengan mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku. Karena waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dalam hal ini waktu penyelesaian harus memiliki kejelasan, sehingga penerima layanan mengetahui jangka waktu penyelesaian yang diajukkan sehingga agar terhindar dari biaya yang tidak semestinya dikeluarkan atau adanya pungutan liar dari hasil pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Sehingga waktu penyelesaian dalam pelayanan ini menjadi dasar tolak ukur bagi pemberi layanan diatur sedemikian menjadi efesien dan efektif dan memuaskan para penerima layanan tersebut.

Biaya pelayanan harus terlihat, karena dengan biaya pelayanan diberikan dengan rincian atas biaya pelayanan sehingga para aparat desa atau pemerintah tidak menerima pungutan liar dalam pemberi layanan. Selanjutnya produk pelayanan yang diterima oleh pemberi layanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan dan produk layanan harus dipublikasikan pada

standar pelayanan publik agar dapat diketahui para penerima layanan bentuk dari pelayanan ini berperan sebagai sarana informasi bagi masyarakat tentang kebutuhan yang harus terpenuhi dan dibutuhkan masyarakat.

Sehingga penyediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan didukung dengan baik. Sarana dan prasarana sangat menentukan kinerja dan kualitas berjalannya pelayanan dengan baik dan lancar, karena sarana dan prasarana menjadi hal utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Petugas pemberi layanan harus mampu menetapkan dengan tepat sesuai dengan pengetahuan, kemampuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan,

2.1.8. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu memiliki sifat dinamis. Pemerintah harus dapat melakukan negosiasi dan mengkolaborasi untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik mempunyai kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan terpadu yang sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Dalam pemberian pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan dalam penilaian kualitas pelayanan publik yang professional. Menurut pendapat Sinambela, dkk (2017: 6) mengatakan bahwa asas-asas pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Transparansi : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas ; Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
- c. Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamanan Hak : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban : Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Kusdarini (2011: 190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipatif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,

- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarlan beberapa pendapat para ahli diatas maka asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

2.1.9. Efektivitas Pelayanan Publik

Pada prinsipnya efektivitas pelayanan publik merupakan segala usaha yang ditempuh demi terwujudnya tujuan organisasi, meskipun keterbatasan sumber-sumber yang dimilikinya. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dicapai sesuai dengan rencana.

Guna menjamin sefektivitasnya perlu ditekankan mengenai adanya pendeklasian atau pembagian wewenang, tugas dan tanggung jawab secara transparan/jelas dan tegas. Sehingga siapa melakukan apa dan bertanggung jawab kepada siapa secara tegas diatur. Oleh karenanya efektivitas pelayanan publik menjadi prasyarat utama bagi pelaksanaan proses pelayanan.

Menurut Gaeblar (1996:389) efektivitas didefinisikan berbeda dengan efisiensi, efisiensi merupakan ukuran berapa biaya untuk masing-masing output volume yang diproduksi), sedangkan efektivitas adalah ukuran kualitas output itu. Dengan demikian kualitas menjadi prasyarat bagi output, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan akan

terpenuhi dengan pelayanan yang berkualitas atau dengan kata lain efektivitas lebih menekankan kepada kualitas pelayanan publik.

Untuk mengukur efektivitas organisasi, Gibson dkk (1996:34-35) mengemukakan kriteria-kriteria yakni produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, pengembangan. Sedangkan steers (1985:2016), mengemukakan kriteria untuk mengukur efektivitas organisasi, yaitu kemampuan menyesuaikan diri keluwesan, produktivitas, kepuasan kerja, kemampuan berlaba, pencarian sumber daya. Bertolak dari pendapat tersebut tampak bahwa yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah tingkat pencapaian sasaran pelayanan publik yang tercermin dari adanya produktivitas kerja, fleksibilitas atau adaptasi, kepuasan masyarakat, efisiensi dan pencarian sumber daya.

2.2. Pemerintah Desa

2.2.1. Pengertian Pemerintah Desa

Menurut pendapat Widjaja (2003: 3), dalam bukunya “Otonomi Desa” mengatakan bahwa pemerintah desa adalah “Penyelenggaraan Pemerintahan Desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan Pemerintah, sehingga Desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Kepala Desa bertanggung jawab kepada Badan Permusyawaratan Desa dan menyampaikan laporan pelaksanaan tersebut kepada Bupati”. Dalam Permendagri No. 114 Tahun 2014, Desa merupakan adat atau yang disebut dengan nama lain selanjutnya. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan,

kepentingan masyarakat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintah Kesatuan Republik Indonesia.

Sedangkan menurut Numan (2015:226), mengatakan bahwa definisi desa sampai sekarang memang belum dikaji karena batasannya menjadi perdebatan panjang di kalangan para ahli. Sedangkan menurut Asrori (2014:112) mengatakan bahwa pemerintah desa merupakan unit terdepan dan berhadapan langsung dengan pelayanan pemerintahan dan pemberdayaan masyarakat, serta menjadi tonggak utama untuk keberhasilan semua program pemerintah.

Menurut undang-undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa, Pemerintahan Desa merupakan penyelenggaraan pemerintahan dan kepentingan masyarakat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2014 tentang Desa, desa merupakan desa kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Awang (2010:20), Pemerintah desa secara historis dibentuk oleh masyarakat desa dengan memilih beberapa orang anggota masyarakat yang dipercaya dapat mengatur, menata, melayani, memelihara dan melindungi aspek kehidupan mereka. Kemendagri Nomor 64 Tahun 1999, mengatakan bahwa

pemerintahan desa adalah kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintahan desa BPD. Menurut Soemantri (2010:93) mengatakan bahwa Pemerintahan desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa, sedangkan perangkat desa terdiri dari Sekretaris Desa dan perangkat lainnya. Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang desa, bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat.

2.2.2. Kewenangan Pemerintah Desa

Kewenangan desa merupakan kewenangan yang berdasarkan pada hak asal usul desa, kewenangan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tugas pembantuan dari pemerintah propinsi dan atau pemerintah kabupaten. Kewenangan desa yang sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang pedoman umum kewenangan Desa, penetapan bentuk dan susunan organisasi pembentukan desa, pencalonan dan pemilihan serta penetapan kepala desa, perangkat desa, lembaga kemasyarakatan dan BPD (Badan Perwakilan Desa).

Pencalonan pemilihan dan penetapan anggota Badan Perwakilan Desa, penyusunan dan penetapan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa. Pemberdayaan dan pelestarian lembaga adat, penetapan peraturan desa, penetapan kerjasama antar desa, penetapan pinjaman desa, penetapan dan pembentukan badan usaha milik desa, pengeluaran izin skala desa, penetapan tanah khas desa, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, pengelolaan tugas pembantuan, pengelolaan dana atas hasil, perimbangan keuangan antara

pusat dan daerah yang diterima oleh kabupaten dan kota (UU No 6 Tahun 2014 bab IV tentang kewenangan desa).

2.3. Kerangka Pikir

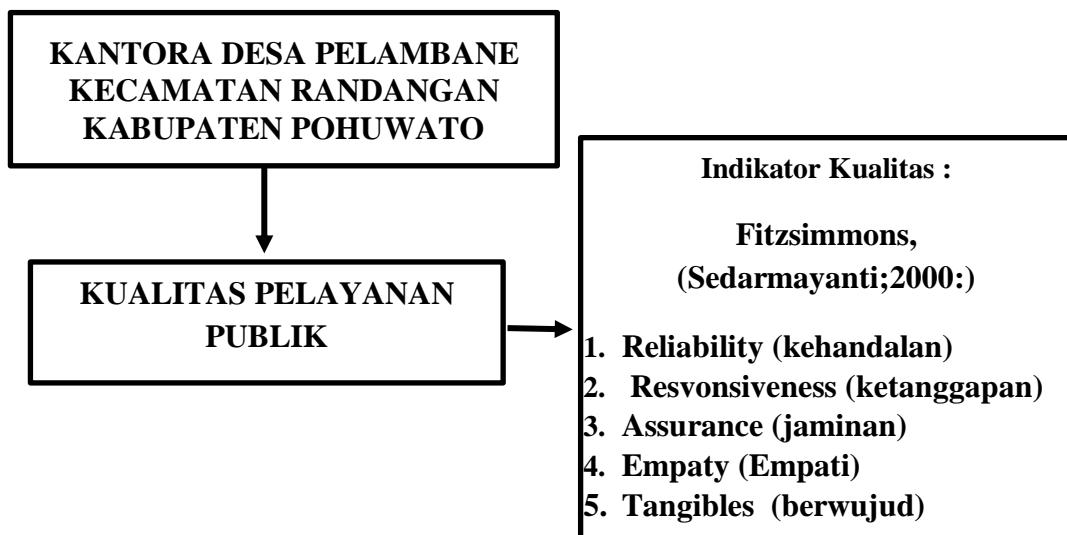
Berbicara tentang kualitas dalam suatu pekerjaan terutama di dalam organisasi publik. Salah satu hal yang menjadi dasar tersebut adalah Pemerintah Desa Pelambane harus melakukan perkembangan kualitas pelayanan publik. Terutama berbicara tentang kualitas pelayanan pelayanan di Kantor Desa. Banyak masyarakat memberikan pandangan negatif yang terbentuk mengenai kualitas pelayanan aparat desa yang ada di Desa Pelambane, karena masyarakat tidak puas atas pelayanan yang dilakukan aparat desa di desa Pelambane. Sehingga dalam hal ini, Pemerintah Desa Pelambane merupakan organisasi atau lembaga pemerintahan dengan fokus kepada pelayanan publik. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane, terdapat beberapa hal yang menjadi tolak ukur yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Desa Pelambane dalam melaksanakan kewajibannya sebagai organisasi sektor publik.

Seperti yang disebutkan sebelumnya tingkat kualitas pelayanan aparat desa dapat diukur sebagai berikut 1) Tangible (berwujud) berbicara tentang fasilitas sarana dan prasarana pelayanan melihat dari sisi kenyamanan atau kebersihan tempat pelayanan, penampilan aparat desa dalam melayani masyarakat serta kemudahan dalam akses layanan, 2) Reliability (keandalan) tidak lepas dari kemampuan aparat desa dalam menyampaikan pelayanan yang jelas serta memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan kemudian ketepatan waktu pelayanan dan kedisiplinan aparat desa dan tanggungjawab aparat desa dalam

memberikan pelayanan, 3) Responsiveness (ketanggapan) respon masyarakat yang atas pelayanan dan perlu adanya kecermatan dan ketepatan waktu petugas dalam melayani pelanggan sehingga aparat desa dapat membantu masyarakat dalam informasi dan respon keluhan yang ada, 4) Assurance (Jaminan) terdapat beberapa hal dalam lingkup pelayanan yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan serta kemudahan kepastian biaya serta epastian waktu penyelesaian pelayanan dan 5) Empathy (Empati) yang menjadi dasar aparat desa dalam melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan melayani dengan tidak diskriminatif.

Sehingga dapat memiliki kelima dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, maka dapat menjadi dasar apa yang bisa dirasakan masyarakat dan diharapkan oleh masyarakat dalam pelayanan prima. Sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam kerangka pikir berikut ini :

Gambar 2.1. Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Menurut pendapat Sugiyono (2016:2), metode penelitian merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jadi terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah bagian dari penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikemukakan bahwa, metode penelitian merupakan cara ilmiah dengan memperoleh data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dapat dibuktikan dan dikembangkan menjadi suatu pengetahuan.

3.1. Objek Penelitian dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato. Waktu Penelitian ini direncanakan selama 3 bulan.

3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana penelitian deskriptif merupakan tipe penelitian yang menggambarkan secara umum tentang obyek penelitian. Menurut Sugiyono (2016:11) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel

mandiri tanpa membuat perbandingan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

3.3. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini agar dapat mempermudah dalam penelitian, maka yang menjadi Operasional Variabel dari Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pelambane dan pembatasan hanya sampai pada bidang pelayanan aparat desa di pemerintahan desa. Berdasarkan hal diatas yang menjadi Operasional Variabel penelitian dalam hal ini adalah:

a. Dimensi Reliability (keandalan)

- Kemampuan
- Kecermatan
- Standar pelayanan yang jelas
- Keahlian dalam menggunakan alat bantú

b. Dimensi Responsiviness (ketanggapan)

- Penggunaan alat bantú
- Kemampuan aparat desa
- Kecermatan aparat desa
- Standar pelayanan yang jelas
- Keahlian aparat desa dalam menggunakan alat bantú
- Pelayanan aparat desa di kantor desa dalam merespon keinginan masyarakat
- Melayani dengan cepat dan tepat

- Pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat
- Keluhan dari masyarakat sudah mampu ditangani

c. Dimensi Assurance (Jaminan)

- Jaminan biaya dalam pelayanan
- Jaminan legalitas dalam pelayanan
- Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

d. Dimensi Empathy (Empati).

- Perhatian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik
- Keramahan selama proses pelayanan kepada masyarakat
- Sopan santun yang diberikan selama proses pelayanan kepada masyarakat
- Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

e. Dimensi Tangible (Berwujud)

- Pengadaan sarana dan prasarana
- Kemudahan yang diberikan
- Kedisiplinan
- Penggunaan alat bantu

3.4. Informan Penelitian

Informan peneliti adalah orang yang akan memberikan informasi data dalam penelitian. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposif, yaitu penentu informan dengan kriteria tertentu agar dapat dipercaya untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pelambane. Adapun penentuan informan penelitian dilakukan dengan teknik purposive sample. Dalam penelitian yang menjadi informan sebagai berikut :

1. Kepala desa : 1 orang
 2. Sekretaris desa : 1 orang
 3. Kasie pemerintahan : 1 orang
 4. Kasie Kesejahteraan : 1 orang
 5. Kasie Pelayanan : 1 orang
 6. Kaur um. dan Tata usaha : 1 orang
 7. Kaur Perencanaan : 1 orang
 8. BPD : 1 orang
 9. Masyarakat : 2 orang\
- Jumlah Penelitian : 10 orang

3.5. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua sebagai berikut :

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari para informan dilokasi penelitian.
2. Data sekunder, merupakan data dan dokumentasi dari lokasi penelitian yang relevan disesuaikan fokus penelitian.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Observasi dan pengamatan

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan pada lokasi penelitian. Tahap observasi dilakukan dengan pengamatan yang bersifat umum, dengan memahami kegiatan yang terjadi dengan masalah yang

diteliti.

b. Wawancara mendalam

Metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada informan untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti.

3.7. Teknis Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:91), deskriptif kualitatif merupakan analisis data penelitian kualitatif dilakukan dengan pengumpulan data langsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis belum maksimal, maka peneliti dapat melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang kredibel. Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2016:91) mengatakan bahwa aktivitas data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai untas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display dan conclusion and drawing / verification.

1. Data reduction (redaksi data)

Data yang diperoleh dilapangan dengan jumlah cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Kemudian dikemukakan, semakin lama penelitian dilapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Sehingga perlu dilakukan analisis data dan reduksi data. Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan

memberikan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan peneliti untuk dalam pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data Display (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaikan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uruaian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya.

3. Conclusion and Drawing/Verification

Langkah selanjutnya menganalisis dalam kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2016:99) merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dijelaskan pada tahap awal, dengan bukti yang valid dan konsisten dalam penelitian di lapangan dengan mengumpulkan data maka kesimpulan dikemukakan merupakan kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah singkat Desa Pelambane Kecamatan Randangan

Desa pelambane merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Randangan, Kabupaten Pohuwato, Provinsi Gorontalo. Desa Pelambane ini berada di wilayah paling ujung Kecamatan Randangan yang di mana Kecamatan Randangan juga berada di bagian Barat wilayah Provinsi Gorontalo. Desa Pelambane adalah Desa pemekaran dari Desa Sidorukun, yang merupakan bagian dari Desa Motolohu pada tahun 1990. Bermula pada awal tahun 2008, dengan prakarsa dan usulan tokoh masyarakat, tokoh agama dan tokoh pemuda desa berupaya untuk membentuk desa sendiri dengan tujuan pendekatan pelayanan terhadap masyarakat. Usulan tersebut di respon baik oleh pemerintah, baik pemerintah kabupaten, kecamatan, dan pemerintah desa sendiri. Pada akhirnya, Dusun Pelambane yang merupakan bagian dari Desa Sidorukun diresmikan menjadi Desa Pelambane, seperti sekarang ini.

4.1.2. Visi Misi

Visi :

” Terbangunnya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih guna mewujudkan kehidupan Masyarakat yang Adil, Makmur dan sejahtera

Misi

1. Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik
2. Mengelola Keuangan desa dengan baik dan akuntabel dalam pembagunan
3. Mewujudkan Pemerintahan Desa secara terbuka dan bertanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
4. Meningkatkan perekonomian masyarakat melalui pendampingan berupa penyuluhan khusus pada UKM, wiraswasta dan petani
5. Meningkatkan mutu kesejateraan masyarakat untuk mencapai taraf kehidupan baik dan layak sehingga menjadi desa yang maju dan mandiri.

4.1.3 Tugas Dan Fungsi Aparat Desa Pelambane

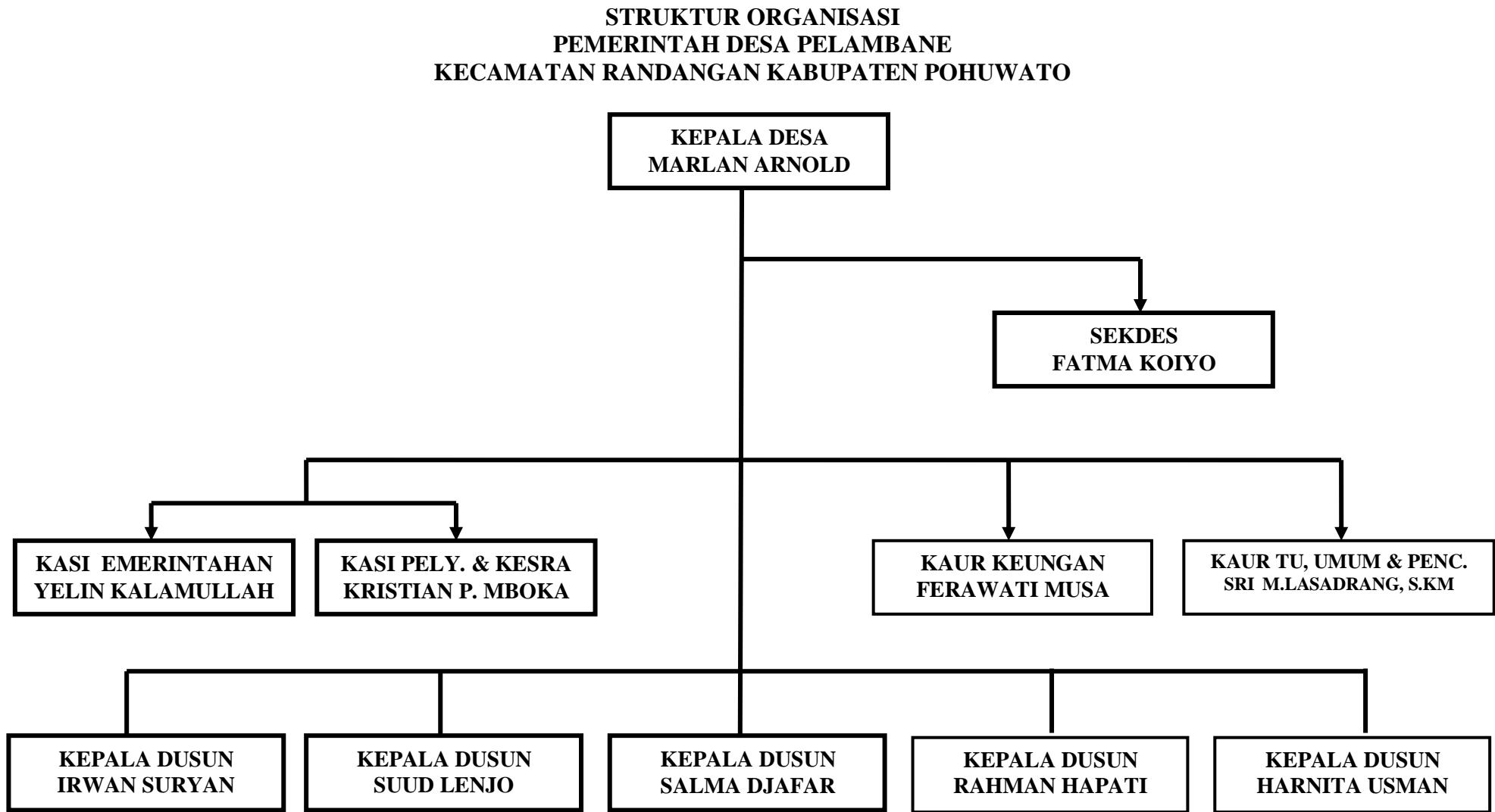
Adapun tugas dan fungsi dari masing-masing aparat Desa Pelambane yakni :

1. Kepala Desa Pelambane berkedudukan sebagai kepala pemerintahan Desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa.. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintah Desa melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat Desa.
2. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.adapun fungsi Sekretaris Desa yakni, melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat-menurut, arsip, dan ekspedisi.
3. Kasi (seksi) pemerintahan Desa bertugas menyusun rancangan peraturan Desa,pembinaaan masalah pertanahan.
4. Kasi pembangunan Desa menyusun rencana dan program kegiatan seksi pembangunan Desa berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan peraturan perundang-undangan.
5. Kaur umum bertugas melaksanakan ketatausahaan seperti tata naskah

dinas, melaksanakan administrasi surat-menjurat dll.

6. Kaur keuangan Desa bertugas menyusun anggaran kas Desa .
7. Kadus (Kepala Dusun) Desa bertugas mengawasi pelaksanaan pembangunan diwilayahnya. Pembinaan ketentraman dan ketertiban pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
8. Operator Desa bertugas membantu sekretaris Desa menginput rancangan APBDes, dan perubahan APBDes siskeudes.

4.1.4 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Pelambane



Sumber Data : Kantor Desa Pelambane 2021

4.2 Hasil Penelitian

Pemerintah Desa Pelambane Kecamatan Randangan merupakan bagian dari pemerintahan Daerah Kabupaten Pohuwato yang memiliki tugas sebagai payanan Publik serta memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Desa Pelambane. Disamping memiliki tugas sebagaimana dinyatakan di atas, pemerintah Desa pun di harapkan dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan serta berkualitas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan penulis menggunakan beberapa Dimensi ini berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimons (Sedarmayanti, 2000) yaitu : 1). *Reliability* (Kehandalan), 2).*Responsiveness* (Ketanggapan), 3). *Assurance*, (Jaminan) 4), *Emphaty* (Empati), 5),*Tangible* (Berwujud). Untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato, maka dapat di tampilkan hasil wawancara dengan informan penelitian sebagai sumber informasi dalam penelitian ini.

1. *Reliability*, atau *kehandalan*

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan aparat desa dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari :

- a. Kecermatan dalam proses pelayanan .

Kecermatan aparat dalam melayani masyarakat merupakan suatu kemampuan

yang yang harus dimiliki oleh seorang pelayanan publik, terutama pelayanan publik di Desa Pelambane Kecamatan Randangan sebagai obyek penelitian.

Pernyataan dari salah seorang informan yang diwawancara penulis yakni Ibu Sri, Kaur Umum dan Perencanaan, dinyatakan bahwa :

“ Kecermatan aparat dalam menjalankan tugas pelayanan di desa kami ini saya ,melihat sudah baik, dalam arti dilihat dari hasil kerja masing-masing aarat dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab baik dalam pengelolaan administrasi dalam lingkungan kantor maupun di luar kantor.Aparat desa Pelambane juga bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing sesuai aturan yang ada. ”

Dapat pula di kemukakan hasil wawancara dengan Ibu KP, Kepala seksi pelayanan dan Kesmas, mengatakan bahwa :

“ terus terang saya mengatakan bahwa kecermatan aparat pemerintah desa Pelambane dalam memberikan pelayanan publik sudah baik, namun sebagai manusia biasa kadang masih ada kekurangan atau kesalahan dalam pembuatan surat tetapi hanya kesalahan teknis pengetikan biasanya, namun sudah bisa dinyatakan sudah baik. ”

Dapat di simpulkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat desa Pelambanetelah dilaksanakan dengan memperhatikan kemampuan aparat dalam mencermati permintaan pelayan atau masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan dalam menerima hasil kerja aparat, kalaupun ada yang kurang baik itu tidak mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Memiliki Standar Pelayanan

Pelayanan publik yang dilakukan aparat desa Pelambane memiliki standar pelayanan yang jelas dan sudah ditentukan sebelum memberikan setiap pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane yakni standar operasional pelayanan yang dijadikan sebagai dasar maupun rujukan dalam penyelenggaraan pelayanan

pemerintahan desa Pelambane. Berikut wawancara penulis dengan informan Ibu YK, kepala Seksi pemerintahan Desa Pelambane, sebagai berikut :

“ Kami sebagai aparat pelayan publik di Kantor Desa Pelambane ini selalu berusaha melaksanakan tugas dengan baik serta menunjukkan hasil kerja sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan semula. Standar pelayanan baik menjadi aspek pendukung dalam penyempurnaan layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan kekecewaan dari masyarakat.”

Dari pernyataan informan di atas, penulis dapat memberikan gambaran bahwa dalam pelayanan publik pemerintah desa Pelambane memperhatikan setiap aturan sebrupa standar pelayanan publik, hal ini menunjukkan pula bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya. Sehingga pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane dapat dikatakan sudah baik.

Kemampuan aparat menggunakan alat bantu

Secara umum kemampuan aparat Desa Pelambane diukur dari salah satu kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan publik. Kemampuan ini sangat menunjang kualitas pelayanan publik misalnya alat komputer yang setiap saat menunjang penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di desa Pelambane. Aparat desa Pelambane sebagian sudah mampu menggunakan alat bantu dalam hal ini adalah komputer. Kemampuan ini pun masih sebatas dalam mengoperasikan pada pekerjaan tertentu. Misalkan hanya dalam pekerjaan membuat surat masuk keluar. Memang Belum secara keseluruhan aparat dapat mengoperasikan dalam pekerjaan – pekerjaan kecuali operator yang sudah ditetapkan sebagai tenaga yang bertanggungjawab pada pekerjaan kantor secara

menyeluruh dapat menjalankan secara maksimal.

Hal ini di buktikan dengan hasil wawancara penulis dengan informan yakni bapak Kepala Desa Pelambane ,MA.Dalam pernyataan beliau bahwa :

“ Memang aparat saya baru sebagian yang mampu memanfaatkan alat bantu terutama komputer, tetapi untuk kelancaran pekerjaan secara administrasi surat menyurat saya mengangkat satu orang operator yang memiliki tugas tetap yang dapat membantu dalam penyelenggaraan kegiatan administrasi di Kantor Desa, karena sebagian aparat masih kurang mampu menggunakan alat bantu komputer dalam menunjang pekerjaan mereka sehari-hari sehingga operator sering dimintai bantuan untuk mengerjakan pekerjaan aparat yang lainnya.”,

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat di jelaskan bahwa aparat Desa Pelambane dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik salah satu kemampuan yang harus dimiliki aparat adalah kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam pekerjaan berupa komputer. Dalam hal mengoperasikan komputer, aparat belum secara keseluruhan mmampu mengoperasikan komputer dalam pekerjaan mereka sehara-hari, namun masih dibantu oleh operator yang diberikan tanggungjawab mengelola administrasi melalui penggunaan alat komputer. Hal ini masih perlu mendapat perhatian dari pemerintah Desa Pelambane untuk peningkatakan kemampuan aparat dalam memanfaatkan alat bantu sebagai pendudkung pelaksanaan tugas sehari-hari.

2. *Responsiveness (daya Tanggap)*

Dimensi ini adalah dimensi tindakan aparat dalam merespon setiap pelanggan untuk memperoleh layanan yang cepat melalui pemberian informasi lebi dahulu atas permasalahan maupun kebutuhan yang diperlukan masayarakat. Daya tanggap pemerintah menjadi sebuah ukuran terhadap kualitas pelayanan

publik di Desa Pelambane Kecamatan Randangan yang menjadi salah satu obyek dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini penulis menelusuri dimensi kualitas pelayanan melalui responsiveness atau daya tanggap pemerintah Desa sehingga memperoleh hasil sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yakni FK, sebagai Sekretaris Desa Pelambane, dinyatakan bahwa daya tanggap aparat Desa dalam memberikan pelayanan adalah :

“ Aparat desa Pelambane saat ini sesuai dengan yang saya amati setiap hari kerja, mereka telah melaksanakan tugas pelayanan publik dengan baik, cepat memberi tanggapan kepada masyarakat yang memerlukan layanan, saat ada masyarakat datang, langsung di layanani ditanya ada keperluan apa? Ada bisa kami bantu? Dan sebagainya sesuai dengan keperluan masyarakat tersebut.”

Dari pernyataan informan di atas dapat di jelaskan bahwa respon atau daya tanggap yang diberikan Pemerintah Desa Pelambane melalui aparat Desa terhadap keperluan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik, sehingga tidak ada masyarakat yang menunggu berhari-hari atau berjam-jam memperoleh tanggapan jika masyarakat membutuhkan layanan tersebut.

Hasil Wawancara penulis dengan informan lainnya yaitu NH, sebagai masyarakat di Desa Pelambane Kecamatan Randangan, mengatakan tentang respon pemerintah desa dapat dijelaskan sebagai berikut :

“ Saya sebagai masyarakat desa Pelambane, punya pengalaman terhadap respon pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik saya rasakan sudah baik, karena saya pernah mengurus surat pengantar untuk mengurus KTP tidak terlalu lama saya menunggu sebab aparat desa langsung respon, tanya keperluan apa, kami dibantu dengan cepat

diproses sehingga urusan di kantor desa mendapat dengan cepat terselesaikan.”

Dari hasil wawancara di atas, dapat penulis jelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Pelambane dirasakan langsung oleh masyarakat dengan cepatnya aparat merespon pkeperluan dari masyarakat sehingga masyarakat dengan senang hati memperoleh layanan yang menyenangkan dan memuaskan masyarakat.

3. Assurance (Jaminan).

Dimensi ini menjelaskan bahwa dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pemerintah Desa Pelambane harus mampu memberikan ketepatan waktu, kecepatan pelayanan yang merupakan jaminan dalam memberikan kualitas pelayanan.

Pemerintah Desa Pelambane melalui pelayanan yang diberikan aparat Desa kepada masyarakat harus benar-benar dirasakan sebagai sebuah jaminan dalam pemberian layanan yang diperlukan masyarakat Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato. Dengan memberikan kepercayaan yang tinggi masyarakat akan menemukan atau merasakan pelayanan dengan baik dan berkualitas. Dalam menciptakan layanan yang berkualitas dirasakan sebagai jaminan pelayanan yang baik dari pemerintah Desa. Sebagaimana terungkap dari wawancara penulis dengan informan antara lain pernyataan dari Sekretaris Desa Pelambane, yakni Ibu PK, di katakan bahwa :

“ Alhamdulillah masyarakat Desa Pelambane selama ini mempercayai pemerintah Desa dalam semua aspek layanan yang diperlukan masyarakat, hal ini dibuktikan ketika masyarakat membutuhkan surat-surat terkait dengan status dan kepemilikan tanah misalkan tidak berikan beban biaya

atau gratis karena memang pemerintah sudah membeaskan semua biaya administrasi di desa, sehingga kami menjamin dan masyarakat memberikan kepercayaan atas ketentuan yang telah di keluarkan sebagai wujud kepedulian pemerintah kepada masyarakat Desa.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat di gambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah Desa kepada masyarakat menjadi sebuah jaminan perwujudan kepercayaan masyarakat yang di laksanakan oleh aparat desa Pelambane, ini menjadi sebuah bukti pemerintah serta komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di desa Pelambane selama ini.

Pendapat lain dari Kepala Desa Pelambane sebagai informan yakni Bapak MA, dinyatakan bahwa :

“ Pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat desa Pelambane selama ini sudah sangat dirasakan masyarakat sebagai suatu jaminan terhadap kemudahan yang akan kami berikan berdasarkan kebutuhan masyarakat, jaminan ketepatan waktu pelayanan, kecepatan pelayanan bahkan sampai pada jaminan tidak dibebani biaya administrasi bagi masyarakat yang membutuhkan layanan, misalkan dalam pengurusan surat-menurut. Sudah menjadi kewajiban pemerintah Desa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sehingga kami tidak membebani sedikitpun masyarakat dalam semua urusan administrasi bahkan bebas biaya atau gratis sebagaimana amanah pemerintah Daerah Kabupaten Pohuwato.”

Dari hasil pernyataan kepala Desa di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Pelambane dalam meningkatkan kualitas pelayanan berusaha memberikan sesuai dengan dengan harapan masyarakat. Masyarakat di jamin dengan layanan yang tepat, cepat dan bebas biaya dalam semua urusan administrasi di Desa. Hal ini sangat mendukung program pemerintah Kabupaten Pohuwato yang telah menbebaskan segala bentuk biaya kepada masyarakat atau mengartiskan pembayaran kepada masyarakat yang memerlukan layanan di

Kantor Desa Pelambane. Jaminan yang diberikan pemerintah menjadi sebuah kepercayaan yang masyarakat nikmati bahkan menumbuhkan kepercayaan yang tinggi bagi masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Desa Pelambane.

4. Emphaty (Empati)

Dimensi Empati merupakan wujud menjalin hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat dalam penyeleggaraan pemerintahan yang diwujudkan akan menjamin kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Pelambane Kecamatan Randangan. Hubungan baik yang akan di jalin dalam pelayanan publik. Memahami perasaan dan pikiran orang lain Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya peningkatakan kualitas maka dilakukan melalui mendahulukan kepentingan masyarakat. Masyarakat sebagai pelanggan menjadi prioritas dalam pelayanan publik di Desa Pelambane. Berdasarkan penelusuran penulis melalui wawancara dengan informan penelitian berikut adalah SML sebagai Kaur Umum dan Perencanaan Desa Pelambane mengatakan bahwa :

“Saya mengamati Aparat Desa Pelambane selama ini memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang memerlukan layanan kami selamanya mendahulukan keperluan mereka daripada kepentingan kami aparat, kalaupun ada keperluan kami aparat yang perlu kami urus, namun kami mendahulukan keperluan masyarakat, sehingga tidak ada urusan masyarakat yang tertunda.”

Dari pernyataan informan di atas, penulis dapat memberikan penjelasan bahwa pada dimensi ini aparat desa telah membperhatikan hak-hal yang menjadi harapan masyarakat yakni selalu mendahulukan keperluan masyarakat dari pada keperluan pribadi. Hal ini menunjukkan empati dari masyarakat Desa Pelambane

sehingga memberi kesan di masyarakat sebagai pelanggan bahwa pemerintah mengutamakan kualitas pelayanan di kantor Desa Pelambane.

Informan lainnya yakni WI, salah seorang masyarakat desa Pelambane menyatakan sebagai berikut :

“ Masih ada sedikit kekuarangan yang mereka perlihatkan dalam hal ini aparat desa Pelambane dalam memberikan pelayanan, misalnya saat saya mengurus surat memang di layanani tapi saat sedang menerjakan apa yang saya perlukan, adakalnya aparat itu juga sedang asik main Hp, sehingga tidak fokus terhadap pekerjaan mereka, dan sikap begini belum mencerminkan empati dari pelanggan, jadi kesannya kurangnya perasaan mengutamakan keperluan pelanggan dalam memberikan pelayanan publik.”

Berdasarkan penuturan dari informan di atas dapat dijelaskan bahwa untuk dimensi empati belum secara keseluruhan cara pelayanan menarik masyarakat, dikarenakan masih ada sikap dan cara aparat yang memberi layanan dianggap masih belum terlalu fokus perhatiannya kepada hal yang menjadi kebutuhan pelanggan, Sehingga ini memunculkan penilaian kepada aparat Desa dalam pelayanan belum berkualitas kualitas.

Pernyataan dari informan lain yakni Kepala Desa Pelambane, bapak MA, di katakan bahwa :

“ Kami selaku pelayan publik di Kantor Desa Pelambane ini telah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada semua masyarakat yang datang meminta layanan sesuai dengan keperluan mereka, kami tidak membeda-bedakan layanan kepada siapa layanan itu di berikan, sepanjang masyarakat itu datang dengan baik-baik di Kantor ini, aparat saya sudah saya berikan pembinaan agar tidak membeda-bedakan orang dalam memberi layanan publik. Masyarakat yang datang diperlakukan sama semua, jika layanan harus menunggu beberapa jam dapat diselesaikan maka masyarakat diberikan penjelasan agar mereka tidak merasa tidak diperlakukan atau tidak dilayani dengan baik serta tidak dibedakan=bedakan dalam perlakuan”

Dari pernyataan informan di atas, maka dapatlah penulis memberikan kesimpulan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane sudah di atur dengan baik melalui pembinaan kepala desa kepada aparatur pelayanan di kantor Desa Pelambane, pemberian layanan dengan tidak membeda bedakan pemberian layanan kepada siapa diberikan. Pelayanan sifatnya umum dan dengan memperhatikan tingkat kesulitan pekerjaan yang dilaksanakan oleh aparatur. Masyarakat diperlakukan secara baik oleh seluruh aparatur. Hal ini menjadi suatu dalam membangun kepercayaan publik bahwa pelayanan di Kantor Desa Pelambane telah memenuhi kualitas pelayanan publik.

5. Indikator Tangibles

Pada dimensi Tangible (brwujud) ini merupakan gambaran tentang kemampuan pemerintah Desa Pelambane memberikan pelayanan yang ditunjang sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan. Kemampuan disini diartikan sebagai sara pendukung, personal dan yang lainnya yang sangat menunjang kegiatan pelayanan di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato. Kualitas pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat apabila pelayanan yang diberikan aparatur Desa di rasakan langsung oleh masyarakat. Untuk itu dapat di berikan gambaran hasil wawancara dengan dengan informan penelitian sebagai berikut:

Informan penelitian atas nama PK, di wawancarai oleh penulis menyatakan bahwa :

“ Pelayanan yang kami laksanakan setiap ada permintaan layanan dari masyarakat, alhmdulillah selama ini masyarakat dapat kami layani dengan baik sesuai kebutuhan masyarakat. Terkait dengan sarana penunjang layanan

di pemerintahan Desa Pelambane ini kami berusaha menyelesaikan pelayanan sesuai dengan sarana yang tersedia. Memang kalau di lihat sarana penunjang pelayanan di Kantor ini masih minim atau masih kurang, namun sarana tersebut kami maksimalkan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan di sini, misalkan komputer tersedia untuk digunakan dalam proses administrasi yang menunjang pekerjaan kantor,”

Informan liannya yakni YK, Kasie Pemerintahan Desa Pelambane juga memberikan informasi terkait dengan keberadaan saran penunjang kegiatan pelayanan di kantor Desa Pelambane.,,

“ Saya sadari betul memang sarana di Kantor kami ini masih banyak kekuarangan, bukan saja komputer, tetapi sarana lain seperti ruang belum berAC, ruangan tunggu pelayanan publik masih menyatu dengan ruang kerja aparat, jadi memamng masih perlu di lengkapi, tetapi hal itu tidak membuat kami surut melayani kebutuhan masyarakat di Desa Pelambane karena sudah tugas kami sebagai pelayanan publik tetap memberi pelayanan terbaik walaupun dengan keterbatasan sarana pendukung.”

Pernyataan informan di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung kegiatan pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane masih kurang ataupun terbatas. Namun walaupun demikian, hal ini tidak serta merta menyurutkan semangat seluruh aparat Desa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Adapun ketersediaan sarana pendukung tersebut dikonfirmasi melalui informan dalam bentuk mewawancara langsung informan penelitian.

Indikator Tangibles ini merupakan gambaran kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat.

- a. Ketrediaan sarana dan prasarana fisik adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut berupa kantor desa sebagai tempat dimana masyarakat menerima

pelayanan publik, peralatan perkantoran seperti meja untuk meletakan berbagai perlengkapan yang di butuhkan, dan kursi sebagai tempat duduk pemerintah yang memberi pelayanan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, teknologi berupa komputer dan mesin print sebagai alat yang di pergunakan untuk mengetik dan mencetak dokumen, dan perlengkapan lainnya seperti buku dan pena yang kegunaanya untuk mencatat berbagai hal yang dibutuhkan, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; Dimensi bukti langsung berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan personal dan media komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan ML, Kaur Umum dan Perencanaan, terkait dengan dimensi *tangibel (berwujud)* dinyatakan bahwa :

“ Ketersediaan sarana prasarana yang di kantor desa Pelambane belum terlalu memadai.Termauk fasilitas pelayanan dalam pembuatan administrasi seperti labtop, computer, dan lain-lain tidak hanya itu, ruangan untuk menunjang pelayanan dan kegiatan pemerintah desa yang masih kurang. Saat ini di kantor desa Pelambane baru memiliki 2 ruangan kerja yaitu ruang kepala desa dan ruangan sekretaris desa sekaligus bendahara desa.

Meperhatikan hasil wawancara dengan informan penelitian di atas, maka penulis dapat menmberikan penjelasan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane yang di dukung dengan sarana dan prasarana pendukung memang masih kurang. Namun pelayanan publik tetap dilaksanakan sebagaimana mestinya. Dengan maksud bahwa pelayanan publik tidak boleh terhenti hanya karena fasilitas dan sarana tertentu yang kurang. Pemerintah Desa Pelambane berusaha melalui sarana yang tersedia memberikan pelayanan yang baik agar peningkatkan

kualitas pelayanan dapat diwujudkan oleh pemerintah Desa Pelambane.

b. kemudahan dalam pelayanan; yang dimaksud disini adalah pelayanan yang berasal dari aparat Desa di Kantor Pelambane harus dapat diwujudkan dengan baik sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa lebih cepat dan tepat saasaran. Pemerintah Desa Pelambane memberikan kemudahan terhadap keperluan masyarakat di Kantor Desa tersebut. Misalkan dalam pengurusan surat-surat kependudukan. Dapat disajikan pernyataan informan melalui wawancara penulis dengan Ibu YK, sebagai Kasie Pemerintahan Desa Pelambane yang menyatakan bahwa :

“Kami selaku aparat desa Pelambane selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat desa Pelambane dan kami selalu memberikan arahan atau penjelasan mengenai segala sesuatu yang berurusan dengan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.”

Dari hasil wawancara di atas, penulis dapat memerikan argumentasi bahwa pada indikator tangible ini dimana pemerintah Desa dalam hal memberikan pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane senantiasa memperhatikan saran dan prasarana pendukung maupun ketersediaan sarana yang dimiliki. Pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas hendak banyak memperhatikan sarana maupun fasilitas penunjang sehingga pelayanan yang menjadi tujuan menjadi berkualitas serta memuaskan masyarakat.

Kualitas pelayanan sebagai tanggungjawab pemerintah Desa Pelambane hendaknya didukung oleh seluruh unsur yang ada di Desa Pelambane sebab dalam mempersiapkan segala sarana pendukung pelayanan seharusnya di bicarakan secara bersama – sama dengan seluruh unsur pemerintah Desa bahkan

dengan masyarakat yang menjadi mitra pemerintah di luar aparat yang ada di desa Pelambane tersebut. Suatu pelayanan akan berkualitas apabila didukung oleh adanya ketersediaan sarana dan fasilitas yang tersedia serta memadai. Pemerintah Desa Pelambane perlu penambahan fasilitas sehingga kepuasaan pelayanan dapat dicapai serta pelayanan yang diberikan akan berkualitas.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan di atas, maka selanjutnya penulis akan memberikan gambaran tentang indikator2 yang telah digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Publik di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

Kualitas pelayanan Publik di Desa Pelambane merupakan keseluruhan layanan yang berlangsung di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan yang merupakan pengejawantahan dari pada tugas dan fungsi pelayanan yang melekat sebagai tindakan yang diimplementasikan dalam keseluruhan aktivitas layanan . Kualitas Pelayanan Publik menurut pendapat infroman merupakan bagian yang sangat menunjang dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Desa Pelambane, hal ini tentu memperhatikan keperluan serta kebutuhan masyarakat yang bersentuhan langsung dengan pelayanan pemerintahan di Desa. Walaupun pemerintah Desa telah berusaha secara maksimal dalam memperbaiki palayanan namun tidak bisa di pungkiri bahwa masih terdapat keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang di rasakan masyarakat akibat dari belum adanya ketentuan standar pelayanan yang menjadi rujukan maupun dasar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas..

Dari penggunaan indikator pertama yakni *Reliability*, atau *kehandalan* , dimana indikator ini di lihat dari kemampuan aparat pemerintah Desa Pelambane dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan yang dinikmati pelanggan atau masyarakat atas layanan tersebut yang dapat dilihat melalui kecermatan aparat dalam menjalankan tugasnya telah memnuhi harapan masyarakat. Pelayanan publik di Desa Pelambane merujuk kepada standar operasional yang yang telah ditentukan secara bersama seluruh jajaran pemerintahan Desa Pelambane.Selain telah memiliki standar opersional pelayanan, Pemerintah Desa Pelambane juga mempekerjakan aparat yang sudah memiliki kemampuan dalam memanfaatkan sarana pendudukung kualitas pelayanan yakni kemampuan menggunakan komputer yang dijadikan sarana pekerjaan pelayanan administrasi Desa. Walaupun memang masih ada beberapa orang aparat yang masih kurang mampu dalam mengoperasikan komputer, namun pemerintah desa telah berupaya memberikan motivasi sehingga perlahan aparat meningkatkan kemampuan mereka melalui kegiatan diklat komputer.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memiliki seluruh item/syarat-syarat yang diperlukan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti faktor sarana dan prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung kegiatan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

Desa Pelambane sebagai bagian dari pemerintah Kabupaten Pohuwato yang memiliki bidang tugasnya melaksanakan urusan pemerintahan, pembangunan ,dan kemasyarakatan, berkewajiban juga menyusun rencana strategis. Dengan

demikian di harapkan agar dapat menentukan arah perkembangan dalam meningkatkan kinerjanya, yang mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis baik lokal, nasional, maupun global.

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

Indikator kedua adalah Responsiveness (daya tanggap). Pada dimensi ini diperoleh dari hasil wawancara dengan informan penelitian maka di temukan bahwa daya tanggap ataupun respon aparat di Desa Pelambane dalam merepon setiap kebutuhan masyarakat dengan pendekatan layanan yang sedemikian dekat dengan masyarakat, melalui pendekatan secara kekeluargaan, tanggapan aparat terhadap pelayanan yang cepat dan tepat sehingga menyenangkan hati masyarakat dengan perilaku aparat maka masyarakat merasa terbantu dengan adanya kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian kualitas pelayanan yang di harapkan akan terwujud dengan baik. Dengan ketanggapan yang diberikan oleh aparat Desa Pelambane mempermudah dalam penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang seefektif mungkin. Walaupun dengan kualitas pelayanan yang sudah di wujudkan aparat namun tentu masih sangat dibutuhkan kesungguhan dalam memperbaiki secara terus menerus pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat terwujud.

Indikator yang ke tiga dari kualitas Assurance (jaminan) ditemukan bahwa

kualitas pelayanan dapat diwujudkan apabila pemerintah Desa Pelambane memiliki jaminan terhadap kebutuhan masyarakat yang diperlukan masyarakat. Pemerintah Desa Pelambane melalui aparat sebagai penentu dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan jaminan yang diberikan pemerintah Desa Pelambane kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan pemerintah Desa Pelambane.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane harus benar-benar memenuhi harapan masyarakat terutama dalam memberikan jaminan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga menciptakan kepercayaan masyarakat dalam proses tersebut. Sebagaimana dinyatakan dalam teorinya Parasuraman dalam membangun kinerja pelayanan publik (2016:221), bahwa assurance yaitu pengetahuan kesopansantunan para pegawai dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kearahanasiaan.

Jaminan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane sangat ditentukan oleh adanya pengetahuan kemampuan aparat dalam menyampaikan atau menumbuhkan rasa kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

Selanjutnya dimensi *Empathy* (empati) dari kualitas pelayanan publik di Desa Pelambane melalui terjalinnya hubungan kerja sama yang baik antara aparat sebagai penyelenggara pemerintahan di Desa Pelambane. Aparat pelayan publik cenderung harus memahami serta menyelami hati dan perasaan masyarakat sebagai pelanggan layanan di Desa Pelambane. Dengan demikian upaya untuk

meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memperhatikan apa yang sesungguhnya yang menjadi kebutuhan masyarakat selalu menjadi prioritas untuk didahulukan dibanding dengan keperluan secara pribadi aparat. Walaupun hasil penelitian telah menunjukkan adanya terjalin hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat namun masih terdapat keluhan masyarakat karena dimana perhatian aparat dalam memberikan layanan belum memenuhi harapan publik.

Pemberian layanan yang bersifat umum serta menyeleruh menjadi suatu indikator terbentuknya rasa tanggungjawab serta perhatian kepada kepentingan umum atau publik sehingga terpenuhi kualitas pelayanan yang menjadi harapan bersama antara apemerintah dengan masyarakat. Empati dalam penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai kemampuan aparat dalam merasakan secara emosional publik dalam hal ini adalah masyarakat Desa Pelambane yang memerlukan bantuan pelayanan, merasa simpatik serta aparat berusaha membantu di dalam penyelesaian masalah jika ada yang di hadapi oleh masyarakat.

Dimensi Tangible (berwujud) yang diperoleh gambarannya dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Desa Pelambane telah menunjukkan telah memenuhi harapan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan dapat di layani dengan cepat dan mudah. Hal ini terbantu karena adanya ketersediaan sarana prasarana penunjang pekerjaan aparat dalam memberikan layanan yang sesuai harapan masyarakat. Sarana prasarana sangat menujang dalam pemberian layanan. Aset berwujud ini memiliki nilai yang dapat memperlancar pekerjaan yang sedang berlangsung di Kantor Desa, oleh karenanya Pemerintah Desa Pelambane memang sedang merecanakan pengembangan sarana yang ada sehingga

mempermudah pemberian layanan secara menyeluruh atau komprehensif yang merupakan aset yang sangat berharga dalam mendukung serta mewujudkan pemerintahan yang baik (good Governace).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan di atas, dengan judul *Kualitas Pelayanan Aparat Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato*, maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk indikator *Reliability* hasil penelitian menunjukkan bahwa dari indikator ini aparat Desa Pelambane dalam memberikan pelayanan secara berkualitas masih perlu dipertahankan dimasa yang akan datang sebab dari aspek ini kemampuan aparat dalam melaksanakan tugas menggunakan standar pekerjaan yang sudah ditentukan sebelumnya oleh pemerintah desa. Misalkan dalam mencermati setiap layanan yang diperlukan masyarakat yang telah menunjukkan kemampuan masyarakat dalam menerima layanan tersebut. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memiliki seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti faktor sarana dan prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung kegiatan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.
2. Indikator yang kedua adalah *Daya Tanggap* (*Responsiveness*) dimana aparat desa Pelambane dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dipandang perlu memahami bagaimana kesiapan aparat dalam melayani keperluan publik sehingga diperoleh tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang di

rasakan masyarakat telah memenuhi harapan tersebut, namun masih perlu dukungan pengawasan dari kepala Desa Pelambanei sehingga kondisi ini akan terjaga secara terus menerus. Hal ini pula menjadi suatu jaminan kepada masyarakat atas kualitas yang diberikan dalam setiap pelayanan di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

3. Indikator Assurance atau Jaminan; dalam hal jaminan yang diharapkan masyarakat dalam pemberian setiap layanan yang diberikan pemerintah Desa Pelambane saat ini telah dinikmati masyarakat melalui ketepatan waktu penyelsaian pekerjaan, kualitas layanan yang diberikan serta kemampuan aparat memberikan jaminan agar masyarakat selalu memperhatikan hal-hal yang menjadi persyaratan atas hal yang diminta dari pemerintah Desa sehingga akan menjamin bahwa peyelesaian pekerjaan seefisiensi mungkin dapat dilaksanakan.
4. Pada Indikator Empathy; aparat dalam melaksanakan tugas memperhatikan hal-hal yang terkait dengan kemampuan menjaga kondisi hubungan baik dengan masyarakat yang dilayani melalui usaha penampilan baik, sikap yang santun sehingga masyarakat merasa diperlakukan dengan baik serta tidak semena-mena atau pilih kasih dalam pelayanan. Selalu mendahulukan yang lebih awala datang meminta layanan di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.
5. Untuk Indikator Tangible atau berwujud ini menunjukkan bahwa aparat pemerintah di Desa Pelambane sangat memperhatikan sarana penunjang dalam

penyelesain pekerja yang dibutuhkan masyarakat hal ini pula menjadi sebuah pegangan dalam pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah desa Pelambane memberikan pelayanan yang sesuai dengan dengan menjaga setiap pelayan dari aspek ini selalu menarik sebab penampilan baik dan menarik sering dihubungkan dengan layanan yang berkualitas serta memuaskan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan di atas, maka penulis memberikan sara sebagai berikut :

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan Pemerintah Desa Pelambane Kecamatan Randangan sebaiknya menjaga kondisi yang baik saat ini antara aparat yang memberikan pelayanan dengan memperhatikan seluruh kondisi kantor Desa Pelambane sebagai pusat layanan pemerintah berupa sarana penunjang dengan seluruh dimensi yang peningkatan kualitas pelayanan hal menjadi penting sebab akan memberi dampak positif dalam merwujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance) yang menjadi dambaan pemerintah Desa bahkan Pemerintah Kabupaten Pohuwato pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrori. 2014. Kapasitas Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kabupaten Kudus. Cet 1. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kemendagri.
- Atik dan Ratminto. 2013. Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Awang, Azam. 2010. Implementasi Pemberdayaan Pemeritahan Desa. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gaeblar, Ted and David Osborne. 1996. Reinventing Goverments : How The Entrepreneurial Spirit is Transforming in Public Sector?, Addison Wesley Publishing Company, Massachussets.
- Gibson dkk. 1996. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV.Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kusdarini, Eny. 2011. Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, UNY Press, Yogyakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, 2004. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI), Buku 3. Jakarta: LAN.
- Moenir. 2011. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Numan. 2015. Strategi Pembangunan Desa. Cetakan ke 3. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2010. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Cetakan Kedua.
- Bandung: Mandar Maju.Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2017 . Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

- Steers, Richard. M. 1985. Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku (Alih Bahasa Magdalena). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Soemantri, Bamabang. 2010. Pedoman Penyelengaraan Pemerintahan Desa. Bandung: Fokusmedia.
- Syamsuddin, Sjamsiar. 2007. Etika Birokrasi & Akuntabilitas Sektor Publik. Malang: Agritek YPN Malang.
- Tjiptono dan Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction (Ed 3). Yogyakarta: Andi.
- Widjaja. 2003. Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli, Bulat dan Utuh, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sumber Lainnya:

Kemendagri Nomor 64 Tahun 1999, tentang Pemerintahan Desa.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

PEDOMAN WAWANCARA

I. Identitas Informan

1. Nama :
 2. Umur :
 3. Jenis Kelamin :
 4. Golongan/Pangkat :
 5. Lamanya menjadi Pegawai :
 6. Pendidikan Terakhir :
-

II. Identitas Mahasiswa

- Nama Mahasiswa : Wahyuni Bobihu
Nim : S1
Jurusan/Prodi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Ichsan Gorontalo
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pelambane
Kec.Randangan Kabupaten Pohuwato
-

A. Dimensi Tangible (Berwujud)

1. Bagaimana menurut bapak/ibu ketersediaan saran dan prasarana dalam menunjang pekerjaan di Kantor Desa Pelambane?
2. Bagaiman sikap aparat dalam memberikan pelayanan yang hingga dirasakan mudah oleh masyarakat.
3. Bagaiman Ketersediaan waktu pelayanan sebagai wujud kedisiplinan dalam memberikan pelayanan

B. Dimensi Reliability (keandalan)

1. Bagimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Pelambane?
2. Bagaimana wujud keahlian yang ditunjukkan aparat dalam memberikan pelayanan

C. Dimensi Responsiveness (ketanggungan)

1. Bagaimana wujud kecermatan layanan yang diberikan di Kantor Desa Pelambane?
2. Bagaimana pelayanan di kantor desa pelambane dalam merespon keinginan masyarakat

3. Apa saja yang menjadi keluhan masyarakat dalam pelayanan di kantor desa Pelambane?

D..Dimensi Assurance (Jaminan)

1. Bagaimana Jaminan biaya dalam pelayanan di Kantor Desa Pelambane
2. Bagaimana Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di Kantor Desa Pelambane?

E. Dimensi Empathy (Empati).

1. Bagaimana Perhatian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik
2. Bentuk Keramahan yang ditunjukan selama proses pelayanan kepada masyarakat

**FOTO VISUAL PENULIS MELAKUKAN
WAWANCARA DENGAN INFORMAN PENELITIAN**



**Penulis Mengantar Surat Permohonan Penelitian
di Kantor Desa Pelambane**



**Wawancara Penulis
Kepala Desa Pelambane**



**Wawancara penulis dengan
Sekretaris Desa Pelambane**



Wawancara Penulis dengan Kaur Pemerintahan



Wawancara Penulis dengan Kaur Umum dan Perencanaan



Wawancara penulis dengan masyarakat



**Wawancara Penulis
Dengan masyarakat**



**Penulis Jemput Surat Rekomendasi Penelitian
Dari Kantor Desa Pelambane**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 153/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN : 0924076701
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : WAHYUNI BOBIHU
NIM : S2118104
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA
PELAMBANE KECAMATAN RANDANGAN
KABUPATEN POHUWATO

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 30%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,

Gorontalo, 06 Juni 2022
Tim Verifikasi,

Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN. 0913078602

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN. 0924076701

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin



PEMERINTAH KABUPATEN POHuwATO
KECAMATAN RANDANGAN
DESA PELAMBANE

Jl. Trans Sulawesi Desa Pelambane Dusun Iloponu No. Tlpn. Kode Pos 96268

SURAT REKOMENDASI
No 387/PLBN-RDGN/IX/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato, dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama	: Wahyuni Bobihu
Nim	: S2118104
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Prodi	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato”**.

Demikian surat Rekomendasi ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Pelambane, 20 September 2021
Kepala Desa Pelambane


MARLAN ARNOLD, S.I.P.
* KEC. RANDANGAN

PAPER NAME

Skripsi_S2118104_Wahyuni Bobihu_Kualitas Pelayanan Di Desa Pelambane Kecamatan Randangan Kabupaten P

WORD COUNT

12056 Words

CHARACTER COUNT

81918 Characters

PAGE COUNT

66 Pages

FILE SIZE

151.3KB

SUBMISSION DATE

May 25, 2022 10:07 PM PDT

REPORT DATE

May 25, 2022 10:10 PM PDT**● 30% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 30% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 9% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)



UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Wahyuni Bobihu
2. Nim : S2118104
3. Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan
5. Tempat, Tanggal Lahir : Sidorukun, 22-08-1997
6. Jenis Kelamin : Perempuan
7. Agama : Islam
8. Status : Mahasiswa
9. Alamat :
 a. Desa : Desa Pelambane
 b. Kecamatan : Randangan
 c. Kabupaten : Pohuwato
 d. Provinsi : Gorontalo
- I. Data Keluarga
 Ayah : Rifin Bobihu
 Ibu : Rusni Tamuna
- II. Pendidikan
 SD : SDN Inpres Sidorukun
 SMP : SMPN 4 Randangan
 SMA : SMA Negeri 1 Randangan
 PERGURUAN TINGGI : Universitas Ichsan Gorontalo



Gorontalo,2022

WAHYUNI BOBIHU
NIM ; S2118104