

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR DESA BOTUTONUO KABUPATEN
BONE BOLANGO**

OLEH

KIFLI ADITYA MOKODOMPIT

NIM: S2116006

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Mendapat Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TAHUN 2020/2021**

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DESA BOTUTONUO KABUPATEN
BONE BOLANGO

Oleh :

KIFLI ADITYA MOKODOMPIT
NIM: S2116006

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar sarjana
Dan telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal

.....
Gorontalo 2021

Pembimbing 1

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

Pembimbing 2

Hasan Bau, SE.,M.Si
NIDN: 0911038704

Mengetahui :

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BOTUTONUO KABUPATEN BONE BOLANGO

OLEH

KIFLI ADITYA MOKODOMPIT
NIM: S2116006

Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)

Universitas Ichsan Gorontalo

1. Dr.Fatma M. Ngabito, S.IP.,M.Si
2. Swastiani Dunggio, S.IP.,M.Si
3. Achmad Risa Mediansyah, S.Sos.,M.Si
4. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
5. Hasan Bau, SE.,M.Si

Mengetahui:

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kifli Aditya Mokodompit

NIM : S2116006

Konsentrasi : MANAJEMEN PEMERINTAHAN DAERAH

Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango” adalah benar-benar asli/merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Sarjama baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat atau karya yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, November 2021



Kifli Aditya Mokodompit
S2116006

ABSTRAK

Kifli Aditya Mokodompit, S2116006 “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara deskriptif Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango. Dalam penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan secara jelas tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango. Penelitian ini menunjukan hasil bahwa kualitas pelayanan publik Pada Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango, dari aspek *Tangible*, *Reliable*, *Responsivines*, *Assurance*, dan *Emphaty* berdasarkan hasil penelitian mendapatkan hasil yang baik, akan tetapi tetapi masih ada beberapa hal perlu ditingkatkan lagi misalnya terkait dengan kurangnya disiplin dalam berpakaian dan juga sarana dan prasarana yaitu ruang kamar kecil yang sangat penting bagi masyarakat dan aparat desa sendiri, namun itu tidak berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

KIFLI ADITYA MOKODOMPIT. S2116006. ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY AT BOTUTONUO VILLAGE OFFICE, BONE BOLANGO REGENCY

This study aims to analyze the quality of public services at the Botutonuo Village Office, Bone Bolango Regency descriptively. In this study, the researcher chose the type of research with a qualitative approach by clearly describing the quality of public services at the Botutonuo Village Office, Bone Bolango Regency. This study shows the results that public service quality at the Botutonuo Village Office, Bone Bolango Regency in Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy aspects indicates good results. However, there are still some improvements necessary to do, for example, an improvement for the lack of discipline in dressing and also facilities and infrastructure, namely the restroom space which is also vital for the community and village officials themselves. Though so, it does not have a direct impact on public service quality at the Botutonuo Village Office, Bone Bolango Regency.

Keywords: *public service quality*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Allah kelak akan memberikan kelapangan sesudah ada kesempitan

(QS. Ath Tholaq:7)

“Setelah Kesempitan dan Kesulitan, Akan ada
Kemudahan dan Kelapangan”

(ibnul jauziy, Asy Syaukani)

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya ilmiah ini sebagai tanda bukti cinta kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, **Alm.Loho Mokodompit** dan **Meisnawati Mokodompit** yang sampai saat ini begitu tulus untuk menyekolahkan dan membiayai tanpa mengharap balas jasa sepeserpun dari lelah dan keringat yang telah mereka korbankan.

ALMAMATER TERCINTA

TEMPAT AKU BELAJAR DAN MENIMBAH ILMU

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhanahu wata'ala atas segala limpahan rahmat dan nikmat serta karunianya kepada kita dan sholawat serta salam kita haturkan kepada Nabi kita, junjungan kita, Baginda Rosulullah Salallahu alaihi wasallam yang telah membawa kita dari jaman unta kejaman yang penuh dengan teknologi modern.

Alahmdulillah, karena hanya dengan ijin dan kuasa Allah subhanahu Wata'ala sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bortutonuo Kabupaten Bone Bolango**".

Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarja Strata-1 (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Ichsan Gorontalo. Adapun penyusunan skripsi ini tidak lepas dari Doa Kedua Orang Tua, yaitu ayah saya **Alm.Loho Mokodompit** dan Ibu saya **Meisnawati Mokodompit** yang sampai saat ini begitu tulus untuk menyekolahkan dan membiayai tanpa mengharap balas jasa sepeserpun dari lelah dan keringat yang telah mereka korbankan.. Dan tak lupa pula penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Muhammad Ichsan, SE.,M.Ak, selaku Ketua Yayasan Pembangunan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Universitas ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke. M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

4. Ibu Darawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Dr. Arman, S.Sos., M.Si, selaku Pembimbing I dan Bapak Hasan Bau, SE.,M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak membimbing selama penulis proposal sebagai tahap awal untuk melakukan penelitian “Skripsi”.
6. Seluruh Staf Dosen dan Tata Usaha di lingkungan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Demikian, semoga masukan dan dorongan dari semua pihak bisa memberi petunjuk kepada penulis agar bisa melanjutkan ke tahap berikutnya untuk melakukan penelitian ilmiah “Skripsi” Dan semoga Allah Subhanahu Wata’ala meridhoi kita semua. Aamiin ya robbal’alamin.

Gorontalo, November 2021

Penulis

Kifli Aditya Mokodompit

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| COVER | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 6 |
| 2.1 Pengertian Pelayanan Publik | 6 |
| 2.2 Pemerintah Desa | 12 |
| 2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Desa | 12 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan Publik | 20 |
| 2.4 Kerangka Pikir | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1 Objek Penelitian | 25 |
| 3.2 Metode Penelitian | 25 |
| 3.2.1 Jenis Penelitian | 25 |
| 3.2.2 Fokus Penelitian | 25 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.2.3 | Informan | 26 |
| 3.2.4 | Sumber Data | 27 |
| 3.2.5 | Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.2.6 | Teknik Analisan Data | 28 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 31 |
| 1.1. | Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 31 |
| 1.1.1. | Sejarah Desa | 31 |
| 1.1.2. | Sejarah Pemerintahan Desa | 33 |
| 1.1.3. | Keadaan Ekonomi Penduduk | 35 |
| 1.1.4. | Jumlah dan Mata Pencaharian Penduduk | 35 |
| 1.2. | Hasil Penelitian Dan Pembahasan | 38 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 53 |
| 5.1. | Kesimpulan | 53 |
| 5.2. | Saran | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Pedoman Wawancara | 60 |
| Foto Dokumentasi Penelitian | 62 |
| Surat Izin Penelitian | 70 |
| Surat Penelitian | 71 |
| Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi | 72 |
| Gambar Hasil Turnitin | 73 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi kepemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebutan pelayanan publik (public servis) yang mencakup pelayanan administrasi, perijinan dan pelayanan umum.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bagian dari pekerjaannya sebagai pegawai negeri sipil untuk melayani. Sehingga menghasilkan pelayanan yang semakin membaik dan memiliki kualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan serta dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yang meliputi, prosedur pelayanan yang baku bagi aparatur pemerintahan dan bagi publik, waktu penyelesaian, biaya pelayanan jika ada, produk pelayanan, sarana dan prasarana penunjang, kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, etika dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Fitzsimmons dalam Dedi Mulyadi (2018). “dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan 4 (empat) aspek penting, antara lain, Pertama, fasilitas penunjang (*Supporting facilities*), yakni berbagai prasarana

dan sarana fisik yang sudah tersedia sebelum pelayanan publik dilakukan. Kedua, Kualitas pelayanan publik tidak hanya sekadar pemenuhan akan hak dan kewajiban semata, tapi lebih dari itu, pelayanan publik sangat terkait erat dengan upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat, dalam memperoleh layanan berusaha misalnya, layanan kependudukan, layanan administrasi pemerintahan yang kesemuanya itu akan berdampak terhadap sendi-sendi kehidupan masyarakat”.

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Itulah sebabnya pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik, dari yang suka mengatur dan memerintah, berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif. Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari

barang. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Pelayanan aparatur desa harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh instansi desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan lain sebagainya.

Salah satu Desa di Kabupaten Bone Bolango yaitu Desa Botutonuo, juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari kaur umum. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Nuzzul Abdul Razak selaku kepala desa Desa Botutonuo, bahwa dalam pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam dua jenis pelayanan. Pertama yaitu pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan, meliputi: Pengurusan KTP, Surat Tanah, Kartu Keluarga dan, Akta Kelahiran. Sedangkan pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, meliputi: Surat keterangan kematian, Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Pembuatan Surat Keterangan kelahiran dan lain-lain.

Dalam konteks ini, organisasi pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi pada kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango. Observasi awal peneliti berada di kantor desa botutonuo terlihat sunyi walaupun telah masuk pada jam buka pelayanan, sedikitnya aparat yang hadir yang tidak memakai pakaian kantor/dinas sehingga menjadi perhatian sekilas penulis yang sulit membedakan antara aparat dengan masyarakat jika tidak mengenal aparat tersebut. Maka dengan fenomena ini penulis ingin menganalisis apakah pelayanan publik di kantor Desa Botutonuo ini telah mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat ataukah masih terdapat banyak kelemahan-kelemahan serta kendala yang dihadapi dalam tujuannya memenuhi kepentingan masyarakat.

Maka karena inilah yang menjadi latar belakang utama penulis hingga tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan publik di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango yang mengacu pada teori Kotler dalam Napitupulu (2007:166) terdiri dari Aspek Tangibles, Aspek Reliable, Aspek Responsiveness, Aspek Assurance, Aspek Emphaty.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi penting bagi aparatur dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas guna menunjang program pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberi sumbangsih positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi penting bagi Kantor Desa Botutonuo dalam memperbaiki pelayanan kepada masyarakatnya secara menyeluruh.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip layanan public sebagaimana telah tertuang dalam ketetapan dan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum yang perlu di pedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan, yaitu:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud dalam artian bahwa prosedur dan tatacara pelayanan harus ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, tepat, cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Dalam artian bahwa prosedur dan tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan baik dalam bentuk mekanisme atau administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan, rincian biaya ataupun tariff pelayanan, dan tatacara pelayanan serta jangka waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, serta kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Prosedur dan tatacara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat selaku penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaianrincian biaya dan tariff serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib dan harus diinformasikan kepada masyarakat secara terbuka agar mudah diketahui, baik diminta ataupun tidak diminta.

5. Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud adalah persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan antara persyaratannya dengan produk pelayanan.

6. Ekonomis

Pengenaan biaya atau tariff yang sudah ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan; nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, serta ketentuan undang-undang yang berlaku.

7. Keadilan dan Pemerataan

Artinya bahwa agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata serta adil bagi seluruh masyarakat.

8. Ketepatan Waktu

Dalam pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan sesuai dengan waktu dan ketetapan yang telah ditentukan.Hal ini dimungkinkan layanan yang diberikan dapat memuaskan penerima layanan tersebut.

Menurut Sumartono (2007:21), “Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat”.

Menurut Kotler, dalam (Napitupulu, 2007, p. 116) berpendapat bahwa ada 5 tolak ukur dalam pelayanan publik, yaitu:

1. *reliability* yaitu adanya ketepatan dan pemberian layanan yang benar (keandalan).
2. *tangibles* yang adanya kesiapan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya.
3. *responsiveness* yang adanya keinginan untuk melayani secara cepat..
4. *assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *empathy* yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Konsep atau terminologi pelayanan berasal dari kata *Service*. DeVrye (1994) dalam Djamarudin Malik (2018) “mengatakan, terdapat 2 pengertian yang terkandung di dalamnya, yakni, “*The Attendance of inferior upon a superior*” Pengertian pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatan atau kegunaan”.

Konsep pelayanan menurut Lovelock dan Wright (1195:5) dalam Djamarudin Malik (2018) “dapat diinterpretasikan sebagai aktifitas yang ditawarkan kepadapihak lain. Pelayanan bersifat *intangible*, artinya, pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan

demikian pelayanan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. Pelayanan merupakan aktifitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan”.

Jika dimaknai ke dalam ranah dan perspektif pemerintahan, maka pelayanan merupakan instrumen untuk menggerakkan kehidupan masyarakat menjadi lebih dinamis.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2000:146) terhadap beberapa jenis pelayanan, yaitu sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan :

1. *Reliability*, yang mencakup konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (right the first time) dan telah memenuhi janji (iklan)nya.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. *Courtesy*, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan.

6. *Communication*, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut namadan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) daribahaya, resiko atau keragu-raguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible*, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.

Hardiyansyah (2011: 11), "yang dikatakan pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain".

"Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat". H.A.S Moenir (2002: 16-17)

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5)" pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

“Bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik, maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan dalam perundang undangan di sebut juga pelayanan publik atau Pelayanan Umum”. Ratminto & Winarsih (2006 :4)

Berdasarkan “Undang-undang Nomor 25 Pasal 5 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya”.

Dengan demikian banyak faktor-faktor yang dikemukakan diatas, secara umum dapat disimpulkan bahwa keterlibatan faktor sumber daya manusia dalam pencapaian kepuasan menempati urutan yang pertama. Kompetensi dan komitmen adalah salah satu aspek sumber daya manusia dan juga diakui sebagai faktor yang sangat-sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui terbentuknya sesuatu yang mampu menimbulkan rasa percaya diri bagi para penerima layanan terhadap si pemberi layanan.

2.2 Pemerintah Desa

Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain, dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa secara eksplisit memberikan tugas pada pemerintah desa yaitu penyelenggara pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat yang berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan Bhinneka Tunggal Ika. Dengan tujuan dasar untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. (Sugiman, 2018)

2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Desa

1. Kepala Desa
 - a. Menyelenggarakan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD
 - b. Mengajukan rancangan peraturan Desa
 - c. Menetapkan peraturan-peraturan yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD
 - d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD
 - e. Membina kehidupan masyarakat Desa
 - f. Membina ekonomi desa

- g. Mengordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
 - h. Mewakili desanya di dalam dan luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - i. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Sekretaris Desa
 - a. Tugas Pokok : Membantu Kepala Desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi Desa, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan Pemerintah Desa.
 - b. Fungsi :
 - 1) Penyelenggara kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas Kepala Desa
 - 2) Melaksanakan tugas kepala desa dalam hal kepala desa berhalangan
 - 3) Melaksanakan tugas kepala desa apabila kepala desa diberhentikan sementara
 - 4) Penyiapan bantuan penyusunan Peraturan Desa
 - 5) Penyiapan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
 - 6) Pengkoordinasian Penyelenggaraan tugas-tugas urusan; dan
 - 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa
 3. Kepala Urusan (KAUR) Umum

- a. Tugas Pokok : Membantu Sekretaris Desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan.
- b. Fungsi:
 - 1) Pelaksanaan, pengendalian dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan
 - 2) Pelaksanaan pencatatan inventarisasi kekayaan Desa
 - 3) Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum
 - 4) Pelaksanaan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor
 - 5) Pengelolaan administrasi perangkat Desa
 - 6) Persiapan bahan-bahan laporan; dan
 - 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa
4. Kaur Keuangan
 - a. Tugas Pokok : Membantu Sekretaris Desa dalam melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan Desa, pengelolaan administrasi keuangan Desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APB Desa.
 - b. Fungsi :
 - 1) Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan Desa
 - 2) Persiapan bahan penyusunan APB Desa; dan
 - 3) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.
5. Kaur Pemerintahan

- a. Tugas Pokok : Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, Kebijakan dalam Penyusunan produk hukum Desa.
- b. Fungsi :
 - 1) Pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan
 - 2) Persiapan bahan-bahan penyusunan rancangan peraturan Desa dan keputusan Kepala Desa
 - 3) Pelaksanaan kegiatan administrasi pertanahan
 - 4) Pelaksanaan Kegiatan pencatatan monografi Desa
 - 5) Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan penataan kelembagaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan Desa
 - 6) Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan kemasyarakatan yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertahanan sipil; dan
 - 7) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan kepada Desa.
6. Administrasi Pemerintahan Desa
 - a. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - b. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
 - c. Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) bagi warga Desa yang berkehidupan ekonomi kurang mampu agar mendapatkan penangguhan-penangguhan. Misalkan penangguhan atau pengurangan

beban biaya di rumah sakit. Pembuatan surat ini tidak memerlukan biaya, digratiskan bagi warga Desa yang memerlukan. Dalam perkembangannya SKTM ini berubah menjadi Kartu Multiguna, Kartu ini dapat digunakan oleh satu keluarga yang diwakili oleh kepala keluarga sebagai pemegang kartu

- d. Surat Keterangan Lalu Lintas
- e. Surat Keterangan NTCR
- f. Surat Pengantar Pernikahan
- g. Surat Keterangan Naik Haji
- h. Surat Keterangan Domisili
- i. Surat Keterangan Pengantar Kepolisian
- j. Surat Keterangan Pindah
- k. Surat Keterangan Lahir/Mati
- l. Surat Keterangan Ke Bank dll.
- m. Surat Keterangan Pengiriman Wesel
- n. Surat Keterangan Jual Beli Hewan
- o. Surat Keterangan Izin Keramaian
- p. Pengenaan Pungutan atas Transaksi Jual beli Hasil Bumi dikenakan dari harga transaksi jual beli dan dikenakan kepada pembeli atau penjual
- q. Pengenaan pungutan atas transaksi jual beli tanah rumah dikenakan dari harga transaksi jual beli dan dikenakan kepada pembeli atau penjual
- r. Surat Keterangan Tebang Kayu/Bambu

s. Tarip pengenaan pungutan pengusaha angkutan sewa sarana dan BUMDES; dan

t. Perusahaan PT/CV atau pemberong dan sejenisnya dari jumlah anggaran.

7. Kaur Ekonomi Pembangunan

a. Tugas Pokok : Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan ekonomi masyarakat dan potensi desa, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta penyiapan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan.

b. Fungsi :

- 1) Penyiapan bantuan-bantuan analisa & kajian perkembangan ekonomi masyarakat
- 2) Pelaksanaan kegiatan administrasi pembangunan
- 3) Pengelolaan tugas pembantuan; dan
- 4) Pelaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

8. Kaur Kesra (Kesejahteraan Rakyak)

a. Tugas Pokok : Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis Penyusunan Program Keagamaan serta melaksanakan Program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan.

b. Fungsi :

- 1) Penyiapan bahan untuk pelaksanaan program kegiatan keagamaan
- 2) Penyiapan dan pelaksanaan program perkembangan kehidupan beragama

- 3) Penyiapan bahan dan pelaksanaan program, pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan; dan
- 4) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Desa.

9. Kepala Dusun (KADUS)

a. Tugas

- 1) Membantu pelaksanaan tugas kepala desa dalam wilayah kerjanya
- 2) Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat
- 3) Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat
- 4) Membantu kepala desa dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RW (Rukun Wilayah) dan RT (Rukun Tetangga) diwilayah kerjanya
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

b. Fungsi

- 1) Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat diwilayah dusun
- 2) Melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya
- 3) Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat dan melakukan pembinaan perekonomian

- 4) Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pemeliharaan ketrentaman dan ketertiban masyarakat
- 5) Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan oleh kepala desa.

10. BPD (Badan Perwakilan Desa)

BPD mempunyai fungsi menetapkan peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat.

a. Tugas

- 1) Membahas rancangan peraturan desa bersama kepala desa
- 2) Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan desa dan peraturan kepala desa
- 3) Mengusulkan, pengangkatan dan pemberhentian kepala desa
- 4) Membentuk panitia pemilihan kepala desa
- 5) Menggali, menampung, menghimpun, merumuskan dan menyalurkan aspirasi masyarakat
- 6) Menyusun tata tertib BPD.

b. Hak :

- 1) Meminta keterangan kepada pemerintah desa
- 2) Menyatakan pendapat Kewajiban
- 3) Mengamalkan pancasila, melaksanakan UUD 1945 dan mentaati segala peraturan perundang-undangan
- 4) Melaksanakan kehidupan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa
- 5) Mempertahankan dan memelihara hukum nasional serta keutuhan NKRI

- 6) Menyerap, menampung, menghimpun dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat
- 7) Memproses pemilihan kepala desa
- 8) Mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi, kelompok dan golongan
- 9) Menghormati nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat masyarakat setempat
- 10) Menjaga norma dan etika dalam hubungan kerja dengan lembaga kemasyarakatan. <http://hanura.desa.id> (diakses 8 Oktober 2018)

2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah kata dengan arti relative dalam hal ini bersifat abstrak. Dalam hal ini kualitas bisa di pakai untuk mengetahui, menilai, atau menentukan tingkat penyelesaian terhadap suatu hal persyaratan atau spesifikasinya. Apabila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi maka dapat dipastikan bahwa kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik, akantetapi sebaliknya, untuk menentukan kualitas diperlukan indicator. Karena dalam hal ini spesifikasi adalah hasil rancangan yang tidak menutup kemungkinan untuk diperbaiki dan untuk ditingkatkan.

Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono 2000:51), Kualitas adalah “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas pada dasarnya diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan, yang mencangkup produk jasa, manusia, proses dan

lingkungan. Selain itu juga kualitas selalu menjadi tolak ukur relatifnya suatu produk atau jasa.

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2000:59), mengatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Berkaitan dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan adalah indikator terpenting yang selalum menjadi sebuah tolak ukur untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai apa yang diharapkan.

Apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika perceived service lebih jelek dibandingkan dengan expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau tidak baik penjelasan ini merupakan dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa menurut Fandy Tjiptono (2004: 121) jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service).

Menurut Tjiptono (2004:2), kualitas adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Zeithami dalam Zuchri Abdusamad (2011:75) mengemukakan lima dimensi kualitas yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan, yang oleh peneliti dijadikan sebagai dimensi yaitu:

- 1) *Tangibles*, yaitu factor fasilitas fisik, peralatan atau sarana, dan pegawai yang dimiliki oleh suatu organisasi.
- 2) *Reliable*, dimaksudkan sebagai suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan secara tepat, akurat dan terpercaya. Untuk itu kualitas yang handal merupakan harapan pelanggan yang berarti bahwa suatu pelayanan setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan secara melalui cara yang benar tanpa ada kesaianan di dalamnya.
- 3) *Responsiveness*, yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap. Daya tanggap berpengaruh terhadap pelayanan perizinan yang dipersepsikan oleh pelanggan termasuk dalam dimensi ini adalah waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan.
- 4) *Assurance*, merupakan pengetahuan, kemampuan dan keramahan pegawai untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan kepada organisasi. Aspek ini meliputi kompetensi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan yang didukung oleh adanya rasa hormat, dapat dipercaya, jaminan rasa aman bagi pelanggan.
- 5) *Emphaty*, merupakan kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan oleh organisasi dan pegawainya kepada pelanggan, juga perlunya kemampuan mengadakan pendekatan secara individu dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan publik yaitu untuk mengembangkan tatalaksana penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu, transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, patut dan adil kepada masyarakat guna untuk menunjang kepentingan masyarakat dan untuk memudahkan kegiatan usaha serta untuk mendorong partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.

Selain itu juga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu usaha ataupuntujuan untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk maupun jasa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Diharapkan pula untuk memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Maka dalam hal ini kaitannya dengan Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango sebagai suatu instansi pemerintah yang pada hakikatnya sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan agar mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

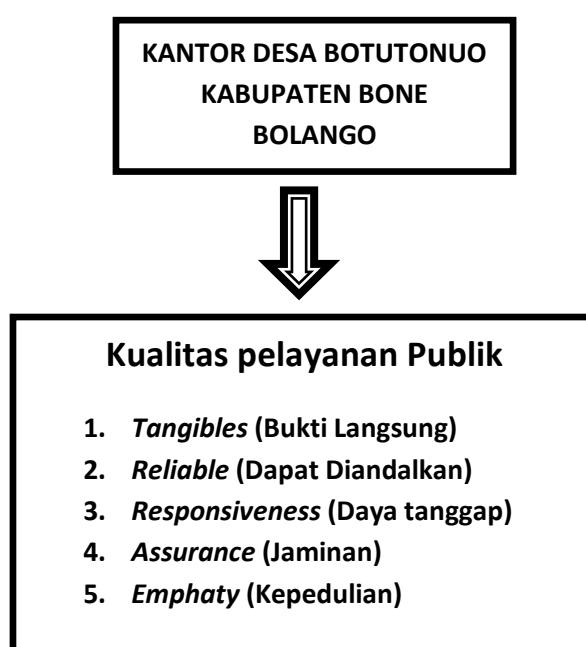
Selanjutnya Gaspersz dalam Zuchri Abdusamad (2011:78) menyebutkan, beberapa yang harus diperhatikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan.
- 2) Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- 4) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan

- 5) Kelengkapan menyangkut ketersediaan sarana pendukung
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
- 7) Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi
- 8) Pelayanan pribadi berkaitan fleksibilitas.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi.

Dari beberapa uraian dan pendapat diatas mengandung unsur ataupun maksud bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik lebih hususnya terkait dengan pelayanan yang berada di dalam kepemerintahan yang lebih spesifik di instansi Pelayanan di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango sangat diperlukan peran dan sumber daya manusia yaitu; kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) serta komitmen (sikap) pemberi layanan.

2.4. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran (Kotler dalam Napitupulu 2007:166)

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian mengambil lokasi di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa organisasi ini merupakan penyedia berbagai layanan administrasi masyarakat yang sangat mendasar dan urgen, sehingga dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat khususnya di Kabupaten Bone Bolango.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan Jenis Kualitatif deskriptif dengan maksud memberikan gambaran dengan jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan dan menjelaskan data, fakta, serta informasi secara sistematis.

3.2.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian, maka dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian dengan maksud untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan.

Fokus penelitian ini mengacu pada indikator pelayanan publik dalam teori yang digunakan yaitu Kualitas Pelayanan Publik yang dimana merupakan hasil akumulasi dari penerima layanan berupa kepuasan dan mutu yang dihasilkan dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kantor Desa Botutonuo

Kabupaten Bone Bolango. Beberapa fokus penelitian tersebut meliputi sebagai berikut: Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango, yang indikatornya meliputi :

melalui :

- 1) *Tangibles* (Bukti Langsung) seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan kapasitas pegawai
- 2) *Reliable* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera tepat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu pelayanan pegawai untuk membantu para pelanggan secara cepat, tepat dan tanggap.
- 4) *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kemampuan serta keramahan pegawai untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan kepada organisasi.
- 5) *Emphaty* (Kepedulian) merupakan kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan oleh organisasi dan pegawainya kepada pelanggan, dalam upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

3.2.3 Informan

Informan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang datang sebagai Pengguna Layanan Di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango serta beberapa Pegawai ASN yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.2.4 Sumber Data

Adapun jenis dan Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Yaitu data yang di peroleh dengan teknik pengamatan langsung pada objek maupun wawancara langsung pada beberapa informan yang dinilai memiliki kompetensi dibidangnya.

2. Data Sekunder Data yang diperoleh melalui studi pusaka yaitu mengambil data dari sejumlah buku, literatur, internet, jurnal, ataupun perundangan, serta dokumen yang sudah ada, dan beberapa data penting lainnya.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat dipertanggung jawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data karena masing-masing mempunyai beberapa kelebihan dan kekurangan. adapun beberapa pengumpulan data dalam penelitian ini,:

- a. Observasi, yaitu Proses pengambilan data dalam penelitian dimana peneliti atau pengamat dengan mengamati kondisi yang berkaitan dengan objek peneliti

- b. wawancara adalah proses percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini di lakukan oleh dua pihak berupa tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan yang berkaitan erat dengan penelitian ini
- c. Studi Kepustakaan, yaitu dengan membaca buku, dokumen-dokumen, Undang-Undang, dan media informasi lainnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango.

3.2.6 Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2008: 246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai.

Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Hubberman dalam Sugiyono (2008: 246), mengungkapkan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data dengan model interkatif, yaitu meliputi langkah-langkah berikut: reduksi data, penyajian data, penyimpulan dan verifikasi (Miles dan Hubberman, 1992: 16-20) :

(1) Reduksi Data

Merupakan proses penelitian, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Secara teknis, pada kegiatan reduksi data ini data-data yang dikumpulkan dari lokasi penelitian akan diorganisir ke dalam sebuah “matriks analisis data”, yang meliputi unsur-unsur fokus penelitian, substansi data, katagori data, dan *meaning* (pemaknaan)

(2) Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah terorganisir ke dalam matriks analisis data akan disajikan ke dalam bentuk teks naratif.

(3) Penarikan Kesimpulan

Merupakan sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Secara teknis proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara mendiskusikan data-data empiris hasil penemuan di lapangan dengan teori-teori yang disusun dalam bab tinjauan pustaka usul penelitian ini, ataupun teori-teori lain yang relevan dengan permasalahan

penelitian yang akan ditemukan kemudian. Verifikasi data dalam penelitian ini dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama pengumpulan data, peneliti menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yakni dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya, yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif dan melibatkan interpretasi sendiri.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Desa

Menurut sejarah bahwa Desa Botutonuo berawal dari nama dusun yang berawal dari Desa induk Molotabu, dinamakan Botutonuo karena pada Zaman Dahulu kala ada kerajaan Tobelo yang kabarnya Tobelo itu adalah manusia pemakan manusia, mereka berasal dari daerah Bone dan kemudian mereka lagi ke pesisir pantai, dikabarkan dalam pelariannya mereka singgah dan tinggal sementara disebuah batu besar yang berada di kampung ini untuk melepaskan penat dan lelah sebelum melanjutkan perjalanan menuju bagian timur pantai yang dalam bahasa Gorontalo singgah dan Tinggal sementara itu dinamakan “ lotitonuo “ dan Oleh orang – orang yang terdahulu yang membuka kampung ini, batu yang jadi tempat persinggahan dan tempat tinggal sementara oleh orang – orang Tobelo itu dinamakan Botutonuo yang selanjutnya dijadikan nama kampung ini yakni : Kampung Botutonuo.

Dikabarkan Botutonuo di buka sekitar tahun 1600 –an yang waktu itu, masih hutan belantara yang dipenuhi semak belukar, seiring dengan berkembangnya bertambah dan begitu seterusnya sampai pada suatu saat dimana zaman reformasi di Dengungkan dan peraturan tentang otonomi Daerah dicetuskan.

Singkatnya kesempatan ini digunakan oleh tokoh – tokoh masyarakat Botutonuo untuk mempersiapkan administrasi tentang deklarasi pembentukan Desa persiapan Botutonuo yang puncaknya pada tanggal 11 September 2004,

ditetapkanlah Botutonuo jadi Desa persiapan Desa Botutonuo dan tepat tanggal 26 Februari 2006 Desa persiapan Botutonuo menjadi Desa Botutonuo yang Definitif.

Sejarah Tokoh / Pemimpin Desa Botutonuo

| | |
|---------------------------|-------------------------------|
| Bapak Alm. Harson Detuage | : Periode Tahun 2004 S/d 2006 |
| Bapak Djafar Kamba | : Periode tahun 2006 s/d 2007 |
| Bapak Ali T. Hulopi | : Periode tahun 2007 s/d 2013 |
| Bapak Ali T. Hulopi | : Periode Tahun 2013 S/d 2018 |

Perkembangan Dan Pembangunan Desa

| | |
|---------------------------------|--------------|
| Pembangunan Masjid At-Thariq | : Tahun 1990 |
| Pembangunan MCK | : Tahun 2010 |
| Pembangunan tanggul | : Tahun 2013 |
| Pembangunan Drainase | : Tahun 2013 |
| Pembuatan Jembatan Akses Tani | : Tahun 2013 |
| Pembangunan Bronjong | : Tahun 2013 |
| Pembangunan Saluran Air | : Tahun 2014 |
| Pembangunan Saluran Air | : Tahun 2015 |
| Pembangunan Kantor Desa | : Tahun 2016 |
| Pembangunan Talud | : Tahun 2016 |
| Pembangunan Jaringan Air Bersih | : Tahun 2016 |
| Pembangunan Bronjong | : Tahun 2017 |

Pengadaan PLTS : Tahun 2017

Pengadaan Ternak Sapi : Tahun 2017

4.1.2. Sejarah Pemerintahan Desa

Desa Botutonuo dipisahkan dari Desa Molutabu, menjadi Desa Botutonuo dengan wilayahnya sebagai berikut yang terdiri dari 4 Dusun.

Desa Botutonuo sendiri adalah salah satu dari 9 (Sembilan) Desa yang ada di Kecamatan Kabilia Bone yang luasnya 3100 Km2 terdiri dari 4 (Empat) Dusun adalah : Morfologi Desa ini yang terluas terdiri dari pegunungan dan dataran rendah. Desa Botutonuo terletak dalam garis lintang yaitu : LU 0,26,46° dan LS : 123,730°.

Desa Botutonuo terdiri dari 4 dusun yaitu :

1. Dusun Botutonuo Timur
2. Dusun Botutonuo Barat
3. Dusun Pancuran
4. Dusun Bunga

Desa Botutonuo termasuk pada Desa Administratif Pemerintahan Kecamatan Kabilia Bone Kabupaten Bone Bolango. Berdasarkan Data Potensi Desa, Luas Desa Botutonuo adalah ± 3100 KM2 dengan Jumlah Penduduk 1.266 Jiwa atau 403 KK. Jumlah Penduduk Laki-Laki Sebesar 626 Orang Dan Perempuan 640 Orang. Jumlah KK Miskin (RTM) Sebanyak 113 KK. Desa Botutonuo terletak di Areal Perbukitan dan Pegunungan Bagian Utara Kabupaten Bone Bolango.

Akses Transportasi Dari Ibukota Kabupaten ke Desa Botutonuo sudah cukup baik yang didukung Bangunan Infrastruktur Desa Pun sudah memadai, salah Satu contoh seperti jaringan Listrik dan Jaringan Telepon Celuler sudah mencapai Desa Botutonuo.

Desa Botutonuo telah Mengadakan Pemilihan Kepala Desa Secara Langsung yang Merupakan Pilkades Pertama Kali Sejak Desa Botutonuo Menjadi Desa Yang Definitif. Dimana yang terpilih Menjadi Kepala Desa pertama Harson Detuage Periode tahun 2004 sampai Tahun 2006, dilanjutkan oleh kepala desa kedua yaitu Djafar Kamba dan pemilihan Kedua sebagai kepala desa ketiga yaitu Ali T. Hulopi Periode Tahun 2007 sampai dengan Tahun 2014-2016, dilanjutkan oleh Bapak Zulkarnain Antuke Periode Tahun 2016-2017 dan setelah itu dilanjukan lagi oleh Bapak Starim Maabu sebagai PLH Kecamatan priode 2017, dilanjutkan oleh Ibu Nurlaila Ahmad mash sebagai Periode 2017-2018, dengan berlanjut pemilihan kepala desa yang terpilih sebagai kepala desa yang ketujuh periode 2018-2024.

Sejak Dulu Penduduk Desa Botutonuo Bermata Pencaharian Sebagai Nelayan, sehingga persentase terbesar wilayah Desa Botutonuo adalah lautan. Ikan merupakan komoditi utama dalam prospek ekonomi Masyarakat Desa Botutonuo, sehingga keselarasan Pertumbuhan Ekonomi dapat di Ukur dari Akselerasi dan kapasitas Sumber daya Manusia Desa Botutonuo. Banyaknya Masyarakat Nelayan bukan menjadi tolak Ukur sebagai tingkat kesejahteraan Masyarakat Desa Botutonuo, hal ini di Buktikan dengan Masih Tingginya angka Kemiskinan dalam Konteks Kepala Keluarga yang ada di desa Botutonuo.

4.1.3. Keadaan Ekonomi Penduduk

Kondisi Sosial Budaya Masyarakat ditujukan masih rendahnya kualitas dari sebagian SDM masyarakat Di Desa Botutonuo serta Cenderung masih kuatnya budaya Adat leluhur. Meskipun demikian pola budaya seperti ini dapat dikembangkan sebagai kekuatan dalam pembangunan yang bersifat mobilisasi masa. Disamping itu masyarakat Desa Botutonuo yang cenderung memiliki sifat terbuka dan agamis dan dimanfaatkan sebagai pendorong budaya transparansi dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan.

Munculnya masalah kemiskinan, ketenaga kerjaan dan perburuhan menyangkut pendapatan, status pemanfaatan lahan pada fasilitas umum menunjukkan masih adanya kelemahan pemahaman masyarakat terhadap hukum yang ada pada saat ini. Kondisi ini akan dapat menjadi pemicu timbulnya benih kecemburuan sosial dan sengketa yang berkepanjangan, jika tidak diselesaikan sejak dini.

4.1.4. Jumlah Penduduk dan Mata Pencaharian

Desa Botutonuo mempunyai Jumlah Penduduk 1204 Jiwa (600 laki-laki dan 604 Perempuan), terdiri dari 336 kepala keluarga. Penduduk ini tersebar dalam 4 wilayah dusun. Dengan rincian sebagaimana tabel berikut :

TABEL 1 Jumlah Penduduk

| Jumlah Jiwa | | Dusun Timur | | Dusun Barat | | Dusun Pancuran | | Dusun Bunga | | Jumlah KK |
|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-----|----------------|-----|-------------|----|-----------|
| L | P | L | P | L | P | L | P | L | P | 403 |
| 626 | 640 | 159 | 167 | 219 | 244 | 192 | 186 | 56 | 43 | |
| 1.266 | | 326 | | 463 | | 378 | | 99 | | |

Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat Desa Botutonuo adalah sebagai berikut :

TABEL 2

TINGKAT PENDIDIKAN

| SD | SMP | SLTA | Diploma | Sarjana |
|------------|------------|-------------|----------------|----------------|
| 485 org | 140 org | 146 org | 15 org | 20 org |

Mata Pencaharian

Desa Botutonuo merupakan Desa Pesisir, maka sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai Nelayan, selengkapnya sebagai berikut :

TABEL 3

JENIS PEKERJAAN

| PETANI | Nelayan | Peternak | TNI/Polri | PNS | Pembantu RT | Montir |
|---------------|----------------|-----------------|------------------|------------|--------------------|---------------|
| 119 Orang | 66 Orang | 284 Orang | 10 Orang | 9 Orang | 1Orang | - Orang |

Pola Penggunaan Tanah

Penggunaan Tanah di Desa Botutonuo sebagian besar diperuntukkan untuk Pemukiman sedangkan sisanya untuk bangunan fasilitas umum dan perkebunan namun hanya sebagian kecil dikarenakan banyak lahan disini hanyalah sebuah perbukitan.

Pemilikan Ternak

Jumlah kepemilikan hewan ternak oleh penduduk Desa Botutonuo adalah sebagai berikut :

TABEL 4

KEPEMILIKAN TERNAK

| SAPI | KAMBING | AYAM | ITIK |
|-------------|----------------|-------------|-------------|
| 154 Ekor | 157 Ekor | 914 Ekor | 25 ekor |

4.2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Sebagai kantor pemberi pelayanan administrasi di Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango sangat berperan penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aparat dalam memberikan pelayanan tersebut harusnya sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat supaya masyarakat dapat merasakan bahwa hak-haknya sebagai penerima atau pengguna layanan publik sudah terpenuhi dengan sempurna.

Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango tentunya sangat mengharapkan agar kiranya dapat membagikan pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat khususnya kepada masyarakat yang ada di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango.

Untuk memenuhi Pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat maka kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango mengikuti perundangan No.6 Tahun 2014 tentang Desa (UU Desa) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa.

Adapun Sistem Pelayanan (SP) yang digunakan oleh Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai apa yang diinginkan masyarakat, diantaranya ada beberapa pelayanan Administrasi Kependudukan Yaitu sebagai Berikut:

1. pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan:

- a. Surat Pengantar Pembuatan KTP
 - b. Surat Pengantar Pembuatan Surat Tanah
 - c. Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga
 - d. Surat Pengantar Pembuatan Akta Kelahiran
 - e. Surat Pengantar Pembuatan Domisili
2. pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan:
- a. Pembuatan Surat Keterangan Kematian
 - b. Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran
 - c. Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi langsung dan wawancara mendalam yang telah peneliti dapatkan yang mengacu pada teori Kotler (Napitupulu, 2007, p. 166) maka peneliti menguraikan hasil wawancara dari beberapa narasumber yang dirasa berkompeten dan juga telah bersedia untuk diwawancara oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

Tabel Informan

| NO | NAMA | INISIAL | JABATAN/STATUS |
|----|----------------------|---------|--|
| 1 | Nuzzul Abdul Radjak | NAR | KADES |
| 2 | Helprid detuage,S.AP | HD | SekDes |
| 3 | Yolan Katili | YK | KA Seksi Kesejahteraan & Pelayanan |
| 4 | Mandra Hulopi, S.IP | MN | KAUR Perencanaan |
| 5 | Ibu Maryam Nggolitu | MN | Masyarakat |
| 6 | Ibu Riston Ibrahim | RI | Masyarakat |
| 7 | Bapak Ahmad Nalise | AN | Masyarakat |
| 8 | Bapak Irwanto Pakaya | IP | Masyarakat |

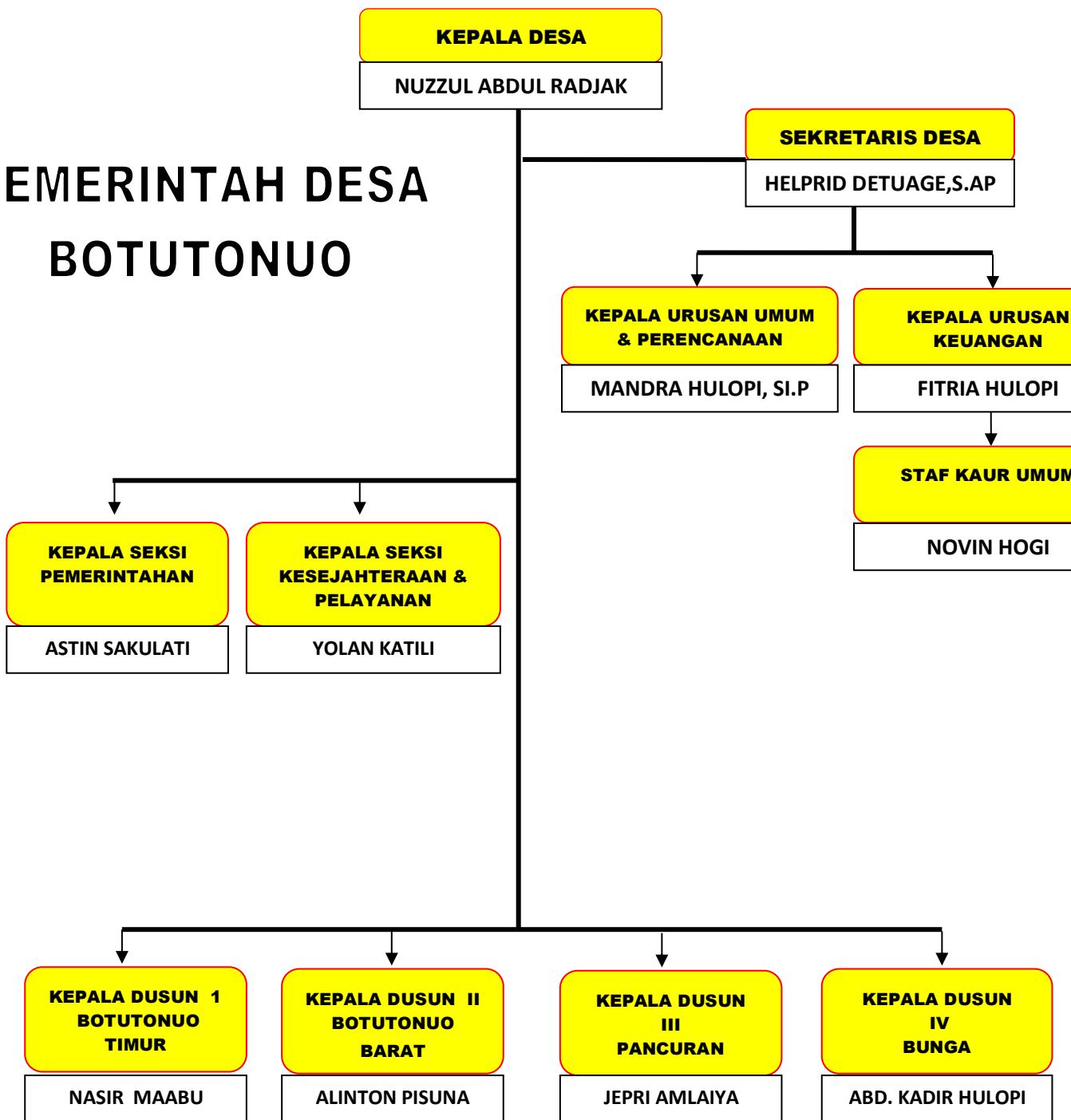
Lampiran : PERATURAN BUPATI BONE BOLANGO

Nomor : TAHUN 2021

Tentang : SUSUNAN ORGANISASI PEMERINTAH DESA

STRUKTUR ORGANISASI

PEMERINTAH DESA BOTUTONUO



4.2.1. Aspek *Tangibles*

Aspek *Tangibles* merupakan tampilan bukti langsung yang berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan, dan juga media komunikasi. Aspek Tangible dalam penelitian ini mengacu pada indikator seperti: Jumlah petugas/aparat yang melayani, adanya perlengkapan teknis dalam pelayanan, informasi pelayanan dan kondisi tempat pelayanan.

Dari bukti fisik terkait observasi awal peneliti pada saat mengunjungi kantor desa botutonuo peneliti melihat pakaian yang yang digunakan yang bukan pakaian kantor/dinas menjadi perhatian peneliti pada saat itu, maka untuk menjawab rasa penasaran peneliti mewawancara langsung kepala desa botutonuo sendiri yaitu bapak Nuzzul Abdul Radjak, beliau menjelaskan: “ *untuk pakaian dinas kami hanya memakai hanya pada hari senin dan selasa, namun dihari lain biasanya pakaian kami kenakan bukan pakaian dinas*”. (Wawancara 27 Oktober 2021)

Peneliti lalu meninjau langsung lokasi Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango masih kurang memadai, ini dapat terlihat dari infrastruktur bangunan yang masih menunggu untuk tahap lanjut pembangunan, Peneliti kembali meninjau terkait dari segi jumlah aparat pegawai yang hadir dikantor terlihat sebagian besar masih belum datang, mungkin dikarenakan suasana dalam kantor yang menjadikan disiplin menjadi kurang diperhatikan. Peneliti meninjau terkait peralatan dan fasilitas ruangan dan peralatan kantor dalam menunjang pekerjaan, menurut pemantauan dengan pelayanan yang diberikan dirasa cukup untuk menunjang kinerja yaitu memiliki empat unit leptop dan tiga unit printer sehingga peneliti

merasa sudah cukup ideal dalam menunjang aktifitas pelayanan pada masyarakat maupun kegiatan kantor.

Mengenai kejelasan tentang perihal fasilitas di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango maka dikonfirmasi kembali dengan aparat desa setempat, hasil wawancara dengan Bapak Helprid Detuage selaku Sekretaris Desa di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango menjelaskan:

“Saya selaku Sekretaris Botutonuo mengakui bahwa masih kurangnya fasilitas yang ada seperti tidak adanya Toilet didalam maupun diluar lingkungan kantor sehingga bagi kami aparat desa dan juga masyarakat menjadikan kondisi tersebut kurang ideal dalam pelayanan, ini dikarenakan anggaran digunakan untuk kegiatan dan infrastuktur desa yang lebih urgent, namun dalam hal pelayanan kepada masyarakat kami tetap berusaha mengedepankan pelayanan sebaik mungkin”

Serupa dengan tanggapan dari salah satu masyarakat yang menjadi informan yang berada di dalam kantor desa botutonuo yaitu Ibu Maryam Nggolito *“dikarenakan tidak adanya Toilet (Kamar Kecil) sehingga membuat saya harus pulang rumah dulu jika sudah tidak tahan buang air kecil maupun air besar dan lalu segera kembali lagi ke kantor desa”* (wawancara 27 Oktober 2021).

Maka dengan hasil wawancara peneliti dengan informan tersebut dapat dianggap bahwa kurang perhatiannya aparat desa dalam segi sarana dan prasarana terutama fasilitas yang dirasa sangat mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Untuk memperjelas permasalahan diatas maka peneliti mewawancara langsung kepala desa botutonuo yaitu bapak Nuzzul Abdul Radjak, beliau menyampaikan “*terkait masalah fasilitas Toilet sudah pernah ada keluhan baik dari sesama aparat desa maupun dari masyarakatnya langsung, namun kembali terbentur anggaran yang masih dialokasi untuk kepentingan infrastruktur desa, namun jika hasil rembuk warga fasilitas Toilet di kantor ini dirasa sangat perlu maka saya akan memprioritaskannya*” (Wawancara 27 Oktober 2021).

Peneliti melihat fasilitas Toilet memang sangat diperlukan bukan hanya untuk masyarakat, namun juga untuk aparat desa botutonuo sendiri, tetapi jika peneliti melihat suasana kantor desa botutonuo yang cenderung sepi dan kurangnya aktifitas maka mungkin menjadi pilihan dari kepala desa untuk belum memprioritaskan pembangunan ruangan Toilet di kantor desa tersebut.

Berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, peneliti telah melihat segala sisi tiap ruangan bangunan di kantor desa botutonuo peneliti menganggap segala fasilitas dapat dikatakan cukup lengkap seperti adanya ruangan cukup luas untuk pertemuan dengan warga, adanya ruang gudang, dan untuk menunjang aktifitas pekerjaan aparat desa telah ada beberapa leptop dan printer dan tentunya juga kantor telah dipasang internet.

4.2.2. Aspek *Reliable*

Aspek *Reliable* yaitu kehandalan, ini sangat ditentukan oleh sejauhmana kemampuan aparat untuk melakukan atau melaksanakan jasa (pelayanan) yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (keandalan).

Indikator aspek reliable dengan mendapatkan kualitas dibidang pelayanan publik, maka aspek ini sangat perlu diperhatikan oleh aparat yaitu tentang ketepatan waktu dalam pelayanan terutama waktu tunggu dan proses, semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan maka akan membuat pengguna jasa atau dalam hal ini masyarakat yang mendapatkan pelayanan akan merasa puas.

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik jika sesuai standar pelayanan apa lagi jika ditingkatkan maka hal tersebut dapat memberikan kesan tersendiri terhadap masyarakat karena merasa puas akan ketepatan waktu pelayanan yang ditelah diberikan. Oleh karena itu kepastian pelayanan harus mendapatkan prioritas utama yang harus diberikan kepada setiap masyarakat baik menyangkut prosedur maupun aturan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat yang berada di kantor desa botutonuo Kabupaten Bone Bolango masih ada beberapa aparat yang tidak konsisten antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya, fenomena tersebut diperjelas dengan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan dari masyarakat yaitu oleh bapak Ahmad Nalise, dikatakan bahwa:

“Pernah saya waktu datang ke kantor desa untuk suatu keperluan oleh aparat desa masih disuruh menunggu dikarenakan listrik yang belum nyala mengakibatkan ketidakjelasan waktu selesai pengurusan, tetapi saya juga sibuk karena masih harus bekerja maka saya kembali dilain waktu”. (wawancara 27 Oktober 2021)

Dalam mengkonfirmasi keluhan tersebut maka peneliti mewawancarai informan dari pihak pemerintahan desa yaitu Kepala Seksi Kesejahteraan &

Pelayanan yakni ibu Yolan Katili memberi penjelasan tentang lamanya waktu pengurusan pelayanan yaitu :

“Dalam prosedur pelayanan, kami aparat desa berusaha semaksimal mungkin melakukan pelayanan secepatnya, namun dikarenakan kondisi di desa khususnya di kantor desa botutonuo masih sering terkendala soal listrik yang sering padam maka ini faktor penghambat segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan administratif masyarakat, karena alat Genset tidak ada maka masyarakat hanya bisa menunggu atau bisa balik lagi jika listrik telah ada”.

(wawancara 27 Oktober 2021)

Maka berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh informan maka peneliti mendapatkan sedikitnya jawaban terhadap pertanyaan yang muncul sebagai akibat dari kondisi pelayanan yang ada. Pelayanan saat ini di kantor desa botutonuo bukan menyangkut komitmen dan kemampuan aparat tetapi memang terletak pada fasilitas yang diluar tanggung jawab mereka.

Peneliti merasa kondisi seperti ini perlu diperhatikan oleh pemerintah setempat, karena praktek semacam ini sebagai pemberi layanan sebaiknya perlu memberikan solusi yang pasti terhadap masalah yang sering berulang. Maka dengan kenyataan kondisi yang ada jelas akan membuat masyarakat hanya ikhas dan sabar menerimanya menikmati pelayanan yang ada tanpa protes sedikitpun.

4.2.3. Aspek *Responsiveness*

Aspek ini mengacu pada responsivitas dari aparat dalam pelayanan, dan juga akan terlihat dari pelayanan yang dilakukan oleh petugas/aparat terhadap

kesiapan diri petugas dan daya tanggap dalam melayani masyarakat, bagaimana respon terhadap kebutuhan masyarakat dan apakah petugas tersebut dapat tanggap terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Maka yang menjadi fokus terhadap Aspek ini yaitu apakah respon yang cepat dari petugas yang merupakan harapan dari masyarakat dan artinya dalam organisasi yang berorientasi publik memiliki bukti telah memuaskan masyarakat, maka dalam pelayanan publik yang menempatkan kepentingan masyarakat menjadi prioritas pelayanan utama oleh aparat. Kemudian yang harus diperhatikan dari kesiapan aparat dalam pelayanan kepada masyarakat, penting peneliti amati bagaimana tingkat pendidikan aparat apakah keberadaan aparat tersebut mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti telah melakukan wawancara dengan Kepala Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango Bapak Nuzzul Radzak dikatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tugas kami memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam segala aspek, baik dari memberikan informasi yang dibutuhkan, maupun berupa kebutuhan administrasi, untuk masalah ketanggapan kami berusaha secara cepat serta tepat walaupun berdasarkan data tingkat pendidikan rata-rata kami masih Tingkatan SMA dan hanya dua orang yang sarjana, yaitu Sekdes kami Bapak Helprid Detuage, S.AP dan Bapak Mandra Hulopi, S.IP selaku Kepala Urusan Umum dan Perencanaan, walaupun begitu secara keseluruhan semua aparat desa tetap mampu dalam menjalankan tugas yang diberikan dengan baik saling membantu dalam menjalankan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (wawancara 27 Oktober 2021).

Maka dengan pernyataan dari Kepala Desa tersebut, peneliti melakukan wawancara kembali dengan salah satu masyarakat yaitu bernama bapak Irwanto Pakaya yang berada di kantor desa botutonuo, ia mengatakan “*Saya merasakan selama mengurus administrasi atau ada keperluan di kantor desa tidak pernah mengalami kendala apapun, selama ada aparat desa berada di dalam kantor mereka tetap melayani dengan baik*”. (Wawancara 27 Oktober 2021)

Peneliti telah mencoba menanyakan dengan masyarakat di dalam kantor desa, mereka semua berpendapat yang sama bahwa sikap aparat terutama daya tanggap atau respon aparat dalam memberikan pelayanan telah cepat, tepat dan tanggap terutama dari segi kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara yang mungkin akan berbelit-belit

4.2.4. Aspek Assurance.

Dalam fokus penelitian dalam aspek ini merupakan pengetahuan ataupun kemampuan dan keramahan petugas/aparat yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Penekanan dalam aspek ini yaitu terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan yang didukung oleh rasa hormat, dapat dipercaya, jaminan rasa aman bagi masyarakat. Peneliti melakukan wawancara kepada Aparat terkait prosedur yang wajib dilengkapi oleh masyarakat sebelum pengajuan permohonan, maka peneliti langsung berbicara dengan Kepala Seksi Pemerintahan yaitu Ibu Astin Sakulati, beliau menegaskan bahawa :

“*Kami telah berupa memudahkan semua pengurusan masyarakat dengan tetap menekankan pada unsur kelengkapan administrasi khususnya yang berkaitan*

dengan kepentingan masyarakat ,dalam segi informasi yang terpercaya terkait kelengkapan administrasi tersebut dapat langsung ditanyakan kepada setiap petugas yang ada di kantor, walaupun hanya melalui komunikasi jarak jauh telpon kami bersedia memberikan informasi tersebut. ini diharapkan agar masyarakat lebih mempersiapkan diri terlebih dahulu apalagi banyak masyarakat yang tempat tinggal yang jauh yang masih membutuhkan waktu dan biaya untuk sampai ke kantor desa guna mendapatkan pelayanan". (wawancara 27 Oktober 2021)

Dengan pernyataan dari kepala seksi pemerintahan ibu Astin Sakulati diatas, maka peneliti berusaha mengkonfirmasi tanggapan masyarakat terkait hal tersebut. Peneliti mewawancarai masyarakat yaitu bapak Ahmad Nalise, beliau menyampaikan bahwa "*sebaiknya masyarakat harus mengetahui kejelasan prosedur pelayanan dalam urusan administrasi, dan apa*".

Maka dari wawancara dapat disimpulkan bahwa aparat Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango tetap merespon baik keluhan dan pertanyaan dari masyarakat terkait prosedur kelengkapan administrasi dengan siap tanggap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti mengurus persyaratan pengurusan KK, KTP, Akta Kelahiran, dan lainnya sehingga kami masyarakat tidak bolak-balik kantor desa dan ke rumah hanya untuk sekedar melengkapi persyaratan dalam pengurusan".

4.2.5. Aspek *Emphaty*

Aspek *emphaty* merupakan bentuk kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan komunikasi yang diberikan oleh suatu organisasi kepada masyarakat.

Aparat perlu memiliki kemampuan mengadakan pendekatan secara individu dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat. Tingkat kepedulian yang baik kepada masyarakat akan menentukan keberhasilan proses pelayanan, karena tanpa suatu kepedulian maka kepuasan terhadap pelayanan kepada masyarakat tidak dapat tercapai.

Berdasarkan aspek *emphaty* yaitu kepedulian, serta ketulusan serta perhatian kepada warga desa, maka perwujudan dari hal tersebut peneliti mencoba menggali keterangan dari masyarakat apakah cerminan sikap *emphaty* ada dan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Peneliti mewawancara salah seorang warga yang datang dikantor tersebut yang ingin mengurus permohonan prasyarat kependudukan, beliau bersedia Ibu Maryam Nggolitu yang menerangkan bahwa :

“Selama saya tinggal di desa botutonuo ini, saya merasa terbantu dengan segala macam keperluan saya, baik mengurus pajak bangunan rumah, mengurus dokumen pengantar kependudukan dan lain sebagainya. Aparat desa juga membantu dalam hal pelayanan prima dengan cara datang langsung ke rumah dalam melayani keperluan masyarakat. Aparat desa sangat peduli dan melayani kami dengan baik, selalu menanyakan keinginan dan keperluan kami sebelum kami bertanya” (wawancara 27 Oktober 2021)

Maka hasil pernyataan dari masyarakat tersebut peneliti menyimpulkan bahwa aparat desa di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango terkait tentang aspek empathy yaitu kepedulian dan perhatian kepada masyarakat dapat dikatakan baik karena sikap dan kepedulian diberikan dengan penuh tanggung jawab.

Pencapaian unsur empathy oleh aparat desa botutonuo dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara, mewajibkan aparat memiliki kepekaan yang tinggi, memiliki sifat ikhlas dan menjunjung tinggi etika pelayanan publik dimana dalam menyelenggarakan pelayanan tidak saja berdasarkan kebiasaan tetapi juga wajib mengacu pada nilai dan norma dalam kehidupan bermasyarakat.

Sesuai realitas keadaan yang ada dilokasi di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango, sekilas terlihat sepi pada awal jam kerja, yang diakibatkan dengan tingkat perkerjaan dan aktifitas yang berbeda-beda dari masing-masing aparat namun ini menjadi gambaran masih kurangnya disiplin dari aparat, pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan itu wajib diutamakan terutama di jam-jam sibuk, biasanya masyarakat datang diwaktu istirahat kerja maka sebaiknya pelayanan tetap harus dilakukan dengan maksimal.

Hasil penelitian tentang kondisi peralatan, bukti fisik, jumlah pegawai dan kondisi pelayanan, masih dikategorikan baik, awalaupun hanya dua unit komputer dan sebuah leptop namun kondisi tersebut masih dapat dimaklumi mengingat penggunaannya tidak terlalu sering karena jumlah masyarakat untuk dilayani tidak terlalu banyak, berbeda kondisi dengan dikota yang mobilitas pekerjaan yang tinggi

dikarenakan jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan yang juga banyak.

Hasil penelitian terkait dengan jumlah aparat yang melakukan pelayanan terlihat ada masih minim, dikarenakan dengan tingkat pekerjaan yang berbeda-beda dengan tupoksi tugas yang berbeda-beda ini mengakibatkan terlihat kantor desa botutonuo kabupaten bone bolango terlihat sunyi. Namun ini sama sekali tidak mengganggu dalam pelayanan berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan aparat desa setempat.

Adapun mengenai respon dari aparat terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan, telah didapatkan hasil yang valid berdasarkan wawancara kepada masyarakat dan aparat terkait kepuasan masyarakat dengan respon yang baik aparat dengan menanyakan kepentingan dan keperluan tetapi tetap mengedepankan unsur kelengkapan administrasi. Aparat di kantor desa botutonuo juga secara transparan memberikan informasi terkait kelengkapan yang diperlukan dalam mengurus dokumen apapun yang dibutuhkan masyarakat baik itu dengan bertanya langsung ataupun dengan melalui media komunikasi jarak jauh. Dengan respon yang sangat baik ini masyarakat sangat terbantu dengan informasi tersebut, karena jika dilihat dengan banyaknya penduduk desa botutonuo diketahui sebesar 1.266 orang atau 403 KK, yaitu terdiri 626 orang Laki-laki dan 640 orang perempuan. Karena jarak tempuh dan akses kendaraan yang minim pilihan komunikasi dirasa penting guna penyampaian informasi prosedur dan kelengkapan administrasi kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango yaitu sebagai berikut:

1. Dari Aspek *Tangible*, yang merupakan tampilan bukti langsung, berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan, dan juga media komunikasi. Maka peneliti menyimpulkan bahwa peralatan di dalam kantor baik dari segi sarana dan prasarana telah memenuhi harapan dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat seperti peralatan laptop dan printer, tempat duduk, ruang tunggu, dan fasilitas internet. namun adanya fasilitas yang masih dianggap kurang yaitu tidak tersedianya tempat buang air besar dan kecil di kantor desa botutonuo.
2. Dari Aspek *Reliable* yaitu kehandalan, yakni sejauhmana kemampuan aparat untuk melakukan atau melaksanakan jasa (pelayanan) yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (keandalan). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa aparat desa botutonuo telah berusaha melakukan pelayanan semaksimal mungkin terkait administratif secara tepat dan terpercaya, namun adanya faktor eksternal yang menjadi hambatan dalam pelayanan yang sulit dihindari seperti pemadaman listrik.
3. Dari Aspek *Responsiveness*, yaitu Aspek ini mengacu pada responsivitas dari aparat dalam pelayanan, dan juga akan terlihat dari pelayanan yang dilakukan

oleh petugas/aparat, dan bagaimana respon terhadap kebutuhan masyarakat dan apakah petugas tersebut dapat tanggap terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Maka kesimpulan peneliti dalam Aspek *Responsiveness* hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango memiliki respon yang tinggi terhadap kepentingan atau keperluan masyarakat yang berkaitan dengan tugasnya sebagai *public service*.

4. Dari Aspek *Assurance*, yaitu aspek ini merupakan pengetahuan ataupun kemampuan dan keramahan petugas/aparat yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Penekanan dalam aspek ini yaitu terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan yang didukung oleh rasa hormat, dapat dipercaya, jaminan rasa aman bagi masyarakat. Maka kesimpulan peneliti terhadap aspek *assurance* adalah para aparat desa botutonuo dikatakan baik ini terlihat dari kepercayaan masyarakat yang sangat tinggi terhadap kemampuan aparat dalam menyelesaikan tugasnya khususnya dalam hal pengurusan administrasi yang dibutuhkan masyarakat.
5. Dari Aspek *Emphaty*, yaitu aspek ini merupakan bentuk kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan komunikasi yang diberikan oleh suatu organisasi kepada masyarakat. Maka dari penelitian ini kesimpulan yang penulis dapatkan bahwa aspek *emphaty* dapat dikatakan baik karena sikap dan kepedulian diberikan oleh aparat dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan hal tersebut juga dapat dirasakan oleh masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu :

1. Kepada seluruh aparat, baik itu dari kepala desa sampai dengan para staf dibawahnya hendaknya dapat memperhatikan penampilan fisik yakni berpakaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Saran oleh peneliti dan masyarakat terkait kurangnya fasilitas Toilet dilingkungan kantor desa botutonuo harap diperhatikan dan diwujudkan guna menciptakan kenyamanan baik oleh masyarakat maupun oleh aparat desa itu sendiri dalam melakukan aktifitas di dalam kantor desa botutonuo.

DAFTRA PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Hardiyansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- <http://hanura.desa.id/tugas-pokok-dan-fungsi-pemerintah-desa/> (Diakses : 8 Oktober 2021)
- Jazuli dan Fatimah. (2019). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. Banjarmasin.
- Ketetapan dan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, D. P. (2007). Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung: PT. Alumni.
- Sugiman, (2018) *Pemerintah Desa*. Fakultas Hukum Universitas Suryadarma. Vol.7 No.1, Juli 2018
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar*. Yogyakarta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

PEDOMAN WAWANCARA

I. Identitas Informan

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Pekerjaan :
4. Jenis Kelamin : (Laki-laki/Perempuan)
5. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SLPT/SMP
 - c. SLTA/SMA
 - d. Perguruan Tinggi

II. Daftar Pertanyaan Kepada Masyarakat yang berada di Kantor Desa Botutonuo:

1. Apakah Bapak/Ibu Mengetahui adanya standar pelayanan publik di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango ?
2. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu rasakan terhadap pelayanan aparat di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango?
3. Apakah bapak/ibu mengetahui prosedur kelengkapan prasyarat sebelum mengurus di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango?
4. Bagaimanakah penilaian bapak/ibu terhadap pengetahuan dan kemampuan aparat di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

5. Sepengetahuan bapak/ibu adakah keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang ada di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango ?
6. Menurut bapak/ibu, bagaimana kondisi sarana dan prasarana serta fasilitas yang disediakan di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango?.
7. Apakah ada bentuk pelayanan lain yang diberikan kepada Bapak/Ibu terkait tugas mereka sebagai aparat desa, misalnya dalam memudahkan informasi pelayanan melalui komunikasi yaitu contohnya komunikasi lewat telepon seluler (Hp) ?.

II. Daftar Pertanyaan Kepada Aparat Kantor Desa Botutonuo :

1. Apakah Bapak/Ibu sebagai aparat desa mengetahui dengan jelas tentang sistem pelayanan dan prosedur pelayanan?
2. Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango ?
3. Apakah Bapak/Ibu sebagai aparat desa botutonuo telah memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait kelengkapan dalam pengurusan administrasi untuk pelayanan ?
4. Bentuk-bentuk pelayanan apa saja yang ada di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango ?
5. Apakah ada jaminan kepada masyarakat terkait ketepatan waktu pelayanan ataupun dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango ?

FOTO DOKUMENTASI

Gambar 1. Foto Depan dan Belakang Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango





Gambar 2 :Wawancara dengan Kepala Desa Botutonuo



Gambar 2 :Wawancara dengan Sekdes Botutonuo

Gambar 3. Foto Wawancara dengan Kaur Perencanaan



Gambar 4. Foto Wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan & Pelayanan beserta Staf Kantor Desa Botutonuo



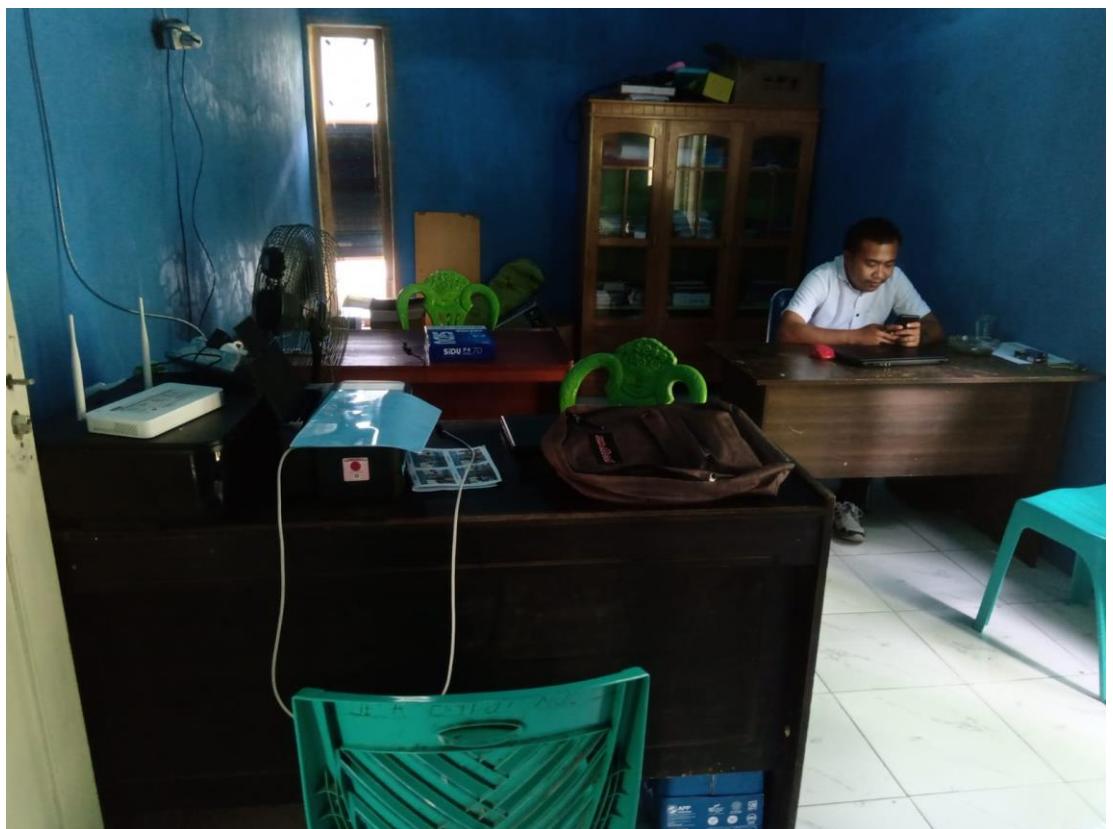
Gambar 5 Aula Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango



Gambar 6. Ruang Tunggu Pelayanan



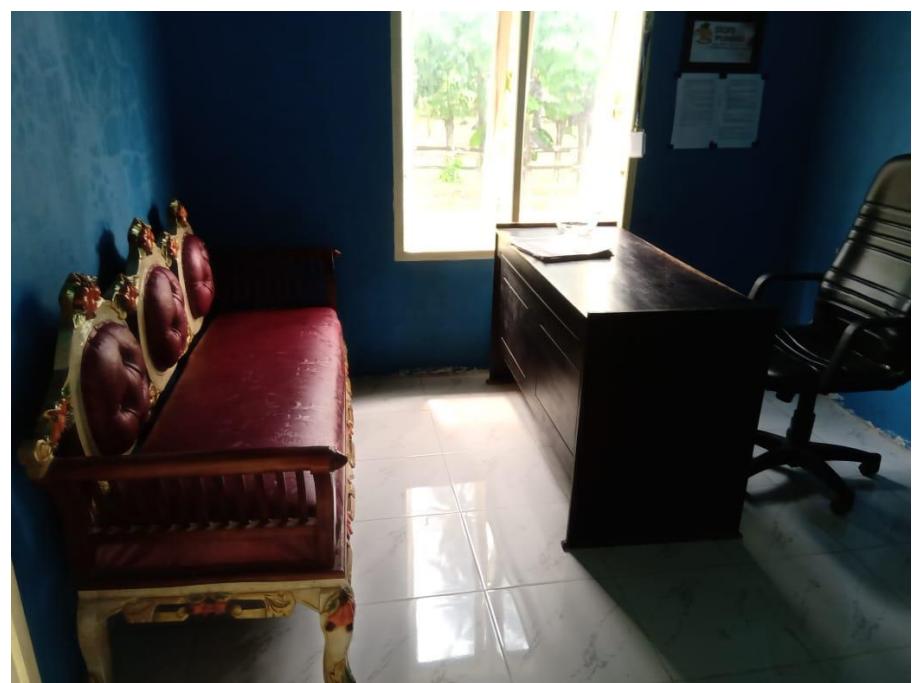
Gambar 7. Ruang Pelayanan



Gambar 8. Ruang Gudang



Gambar 9. Ruang Kepala Desa



Gambar 10. Foto Wawancara dengan Masyarakat yang berada di dalam Kantor Desa Botutonuo





ABSTRACT

KIFLI ADITYA MOKODOMPIT. S2116006. ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY AT BOTUTONUO VILLAGE OFFICE, BONE BOLANGO REGENCY

This study aims to analyze the quality of public services at the Botutonuo Village Office, Bone Bolango Regency descriptively. In this study, the researcher chose the type of research with a qualitative approach by clearly describing the quality of public services at the Botutonuo Village Office, Bone Bolango Regency. This study shows the results that public service quality at the Botutonuo Village Office, Bone Bolango Regency in Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy aspects indicates good results. However, there are still some improvements necessary to do, for example, an improvement for the lack of discipline in dressing and also facilities and infrastructure, namely the restroom space which is also vital for the community and village officials themselves. Though so, it does not have a direct impact on public service quality at the Botutonuo Village Office, Bone Bolango Regency.



Keywords: public service quality

ABSTRAK

KIFLI ADITYA MOKODOMPIT. S2116006. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BOTUTONUO KABUPATEN BONE BOLANGO

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara deskripsif Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango. Dalam penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan secara jelas tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor DesaBotutonuo Kabupaten Bone Bolango. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan publik Pada Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango,dari aspek *Tangible, Reliable, Responsivines, Assurance*, dan *Emphaty* berdasarkan hasil penelitian mendapatkan hasil yang baik, akan tetapi masih ada beberapa hal perlu ditingkatkan lagi misalnya terkait dengan kurangnya disiplin dalam berpakaian dan juga sarana dan prasarana yaitu ruang kamar kecil yang sangat penting bagi masyarakat dan aparat desa sendiri, namun itu tidak berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3561/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Desa Botutonuo

di,-

Tempat

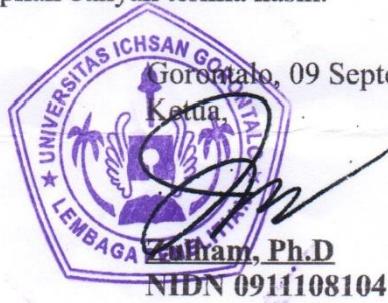
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Kifli A. Mokodompit
NIM : S2116006
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : DESA BOTUTONUO KABUPATEN BONE BOLANGO
Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BOTUTONUO KABUPATEN BONE BOLANGO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



**PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO
KECAMATAN KABILA BONE
DESA BOTUTONUO**

Jln Trans Pantai Selatan No... Kode Pos 96585

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 470/05-08.03/223/XI/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NUZUL ABDUL RADJAK
Jabatan : Kepala Desa Botutonuo

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : KIFLI ADITYA MOKODOMPIT
NIM : S2116006
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Soisal Dan Politik
Universitas : Ichsan Gorontalo

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian Pada Tanggal 14 September s/d 10 November 2021 di Wilayah Kecamatan Kabilia Bone Kantor Desa Botutonuo.

Untuk Penyusunan Karya Tulis yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Botutonuo Kabupaten Bone Bolango”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya untuk dapat sebagaimana mestinya.

Botutonuo, 15 November 2021
Kepala Desa Botutonuo


NUZUL ABDUL RADJAK



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001

Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0919/UNISAN-G/S-BP/XI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : KIFLI ADITYA MOKODOMPIT
NIM : S2116006
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BOTUTONUO KABUPATEN BONE BOLANGO

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 35%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 17 November 2021
Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



SKRIPSI_2116006_Kifli MokodompitANALISISPELAYANANPUBLIKANTORDESABOTUTONUO 2021.docx

Nov 15, 2021

9655 words / 63848 characters

2116006

SKRIPSI_2116006_Kifli MokodompitANALISISPELAYANANPUBLIKANTORDESABOTUTONUO 2021.docx

Sources Overview

35%

OVERALL SIMILARITY

| | | |
|----|------------------------------------|-----|
| 1 | chrissynyster.blogspot.com | 9% |
| 2 | www.scribd.com | 6% |
| 3 | digilib.unila.ac.id | 4% |
| 4 | repository.uinsu.ac.id | 3% |
| 5 | repository.unhas.ac.id | 3% |
| 6 | eprints.ung.ac.id | 2% |
| 7 | mohammad-samsudin.blogspot.com | 1% |
| 8 | id.scribd.com | <1% |
| 9 | eprints.umpo.ac.id | <1% |
| 10 | core.ac.uk | <1% |
| 11 | repository.uin-alauddin.ac.id | <1% |
| 12 | repository.ut.ac.id | <1% |
| 13 | download.isi-dps.ac.id | <1% |
| 14 | e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id | <1% |
| 15 | paj.upnjatim.ac.id | <1% |
| 16 | repository.usu.ac.id | <1% |

| | | | |
|----|-----------------------------|----------|-----|
| 17 | thesis.binus.ac.id | INTERNET | <1% |
| 18 | repository.uin-suska.ac.id | INTERNET | <1% |
| 19 | lib.unnes.ac.id | INTERNET | <1% |
| 20 | dilibadmin.unismuh.ac.id | INTERNET | <1% |
| 21 | repositori.usu.ac.id | INTERNET | <1% |
| 22 | anzdoc.com | INTERNET | <1% |
| 23 | repository.un>tag-sby.ac.id | INTERNET | <1% |
| 24 | e-jurnal.stikes-isfi.ac.id | INTERNET | <1% |
| 25 | eprints.unm.ac.id | INTERNET | <1% |
| 26 | eprints.uns.ac.id:443 | INTERNET | <1% |
| 27 | wongdonny.wordpress.com | INTERNET | <1% |

Excluded search repositories:

Submitted Works

Excluded from document:

Bibliography

Quotes

Small Matches (less than 20 words)

Excluded sources:

None

RIWAYAT HIDUP



NAMA : KIFLI ADITYA MOKODOMPIT
NIM : S2116006
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI : ILMU PEMERINTAHAN
TEMPAT TANGGAL LAHIR : GOGAGOMAN 13 JULI 1997
NAMA ORANG TUA
- AYAH : ALM LOHO MOKODOMPIT
- IBU : MEISNAWATI MOKODOMPIT
SAUDARA
KAKAK : CAMELIA KHALADEA MOKODOMPIT
ADIK : -
JENJANG PENDIDIKAN :

| NO | TAHUN | JENJANG | TEMPAT | KET |
|----|-------|-----------------------|----------------|-----------|
| 1. | 2010 | SDN 31 KOTA GORONTALO | KOTA GORONTALO | BERIJAZAH |
| 2 | 2013 | MTS N 1 KOTAMOBAGU | KOTAMOBAGU | BERIJAZAH |
| 3 | 2016 | SMA N 2 KOTAMOBAGU | KOTAMOBAGU | BERIJAZAH |