

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
DESA PENTADU TIMUR KECAMATAN TILAMUTA
KABUPATEN BOALEMO**

Oleh :

**EMELIYA SANDI
S.21.16.088**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Mendapat Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Pada Jurusan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM STRATA SATU (S1)
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
DESA PENTADU TIMUR KECAMATAN TILAMUTA
KABUPATEN BOALEMO

Oleh :

EMELIYA SANDI
S.21.16.088

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Disetujui Oleh Tim Pembimbing
Pada Tanggal 2020

Menyetujui,

Pembimbing I



MARTEN NUSI S.I.P., M.A.P
NIDN. 0901038502

Pembimbing II



SANDI PRAHARA, ST., M.Si
NIDN. 0929038602

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



DARMAWATI ABD. RAZAK, S.I.P., M.A.P.
NIDN. 0924076701

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PENTADU TIMUR KECAMATAN TILAMUTA KABUPATEN BOALEMO

Oleh :

EMELIYA SANDI

NIM : S.21.16.088

SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Hari/Tanggal: Mei 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

1. DARMAWATY ABD RAZAK S.Ip.,M.Ap
2. H. UMAR SUNE, S.Sos, M.Si
3. BALADA RAF S.Sos, M.Si
4. MARTEN NUSI S.IP.,M.AP
5. SANDI PRAHARA ST, 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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : EMELIYA SANDI
NIM : S.21.16.088
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PENTADU TIMUR KECAMATAN TILAMUTA KABUPATEN BOALEMO” adalah benar – benar asli/merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ichsan 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 karya atau pendapat 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, 3. MEI. 2020

Yang membuat pernyataan



EMELIYA SANDI

S.21.16.088

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Barang siapa yang menghendaki dunia wajib atasnya dengan ilmu, barang siapa mengehendaki akhirat maka wajib atasnya dengan ilmu dan barang siapa yang menghendaki kedua-duanya maka wajib atasnya dengan ilmu”
(H. R Bukhari)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”
(Thomas Alva Edison)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”
(Confusius)

“Mengejar kesuksesan sama seperti mengejar cinta, teruslah berusaha sampai kau mendapatkannya karena kesuksesan tidak akan pernah datang dengan sendirinya.
Bukan sukses yang menjemput kita tapi kita yang mengejar sukses”
(N R K)

Persembahan :

Bismillahirrahmanirrahim.....

Kuolah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkai dalam bab sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orangtua pun bahagia...

Karya ini kupersembahkan teruntuk :

Kedua orangtuaku yang senantiasa selalu memberikan do'a dan dukungan, kalian adalah segalanya bagiku yang selalu memberikan do'a dan nasihatnya, namun pada saat penggerjaan skripsi ini.

Kekasih hatiku yang menjadi penyemangat dikala aku lelah, yang menjadi obat dikala aku sakit, yang menjadi air dikala aku merasa dahaga. Semoga kelak engkau akan menjadi imam bagiku, dan semoga Allah senantiasa memelihara kita dalam hubungan ini aamiin...

Para sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Teman-teman serta orang-orang yang dekat dihatiku tanpa mereka semua aku takkan berarti.

ABSTRAK

Emeliya Sandi. S.21.16.088. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo, dibimbing oleh Marten Nusi dan Sandi Prahara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo. Jenis penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana penelitian deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, *data display* dan *conclusion and drawing/verification*.

Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pentadu Timur Kabupaten Boalemo dapat dinilai dari beberapa dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Berbicara tentang Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) salah satu hal yang belum dipenuhi adalah mengenai kenyamanan tempat pelayanan. Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan) lebih kepada keahlian aparat desa dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat kurang. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggungan) sudah sangat sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat terkait dengan dimensi *Responsiveness*. Sama halnya dengan dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat terkait indikator dalam dimensi *Assurance*. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang masih adanya kesesuaian harapan kepada masyarakat yaitu mengenai kurang ramahnya aparat desa dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pentadu Timur adalah kurangnya sumber daya aparat desa dan masih kurangnya sarana prasarana serta kemampuan dan skill aparat desa yang masih kurang. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan aparat satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan dan Aparat Desa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo” skripsi ini disusun sebagai usulan penelitian guna penyusunan skripsi pada program studi ilmu pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami berbagai kesulitan dan hambatan namun berkat Rahmat dan petunjuk dari Allah SWT serta dukungan dan semangat pemikiran dari segenap pihak, terutama Bimbingan dari dosen Pembimbing serta dorongan dari kedua orang tua yang penulis rasakan selama ini atas jasa-jasa yang di berikan secara tulus dan ikhlas, dalam usaha mencari kesempurnaan dan manfaat dari skripsi. Maka semua kesulitan dan hambatan tersebut dapat teratasi.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si. Selaku Ketua Yayasan Pemngembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si. Selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Darmawati Abd. Razak, S.IP., M.AP. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Marten Nusi S.IP.,M.AP selaku pembimbing I dan Sandi Prahara. ST., M.Si selaku Pembimbing II, Serta Keluarga yang tercinta yang terutama kedua orang tua

tercinta yang selama ini selalu mendoakan dan berkorban demi keberhasilan penulis, serta rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan yang tidak dapat disebut namanya satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi dalam proses penyusunan proposal ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga bantuan, bimbingan dan arahan yang telah diberikan oleh berbagai pihak akan memperoleh imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Gorontalo, ... Maret 2020
Penulis

Emeliya Sandi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	8
2.2. Pemerintah Desa.....	28
2.3. Kerangka Pikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Objek Penelitian.....	34
3.2. Jenis Penelitian.....	34
3.3. Fokus Penelitian.....	35
3.4. Informan Penelitian.....	36
3.5. Sumber Data.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40

4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	40
4.2. Hasil Penelitian	46
4.3. Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 2.1.Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	13
Tabel 3.1.Fokus dan Sub Fokus Penelitian	35
Tabel 4.1. Nama – Nama Kepala Desa Sebelum Dan Sesudah Berdirinya Desa Pentadu Timur.....	43

DAFTAR GAMBAR

	hal
Gambar 2.1. Kerangka Pikir	33
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Pentadu Timur.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berbicara tentang pelayanan publik itu 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 Pentadu Timur, Kecamatan Tilamuta, Kabupaten Boalemo dikelola langsung aparatur desa sebanyak 12 (dua belas) aparat desa. Proses pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur 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 Pentadu Timur harus melakukan beberapa perubahan lagi, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik peran Kepala Desa Pentadu Timur selaku pemimpin penyelenggara pelayan publik di Pemerintah Desa Pentadu Timur, mempunyai peran sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil observasi peneliti di Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo pada tanggal 20–23 Agustus 2019 realitanya

didalam lapangan adalah lebih focus kepada kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur. Peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur memiliki beberapa hal yang harus diperhatikan seperti dimensi *Tangible* (berwujud), dalam dimensi ini yang menjadi perhatian di Kantor Desa Pentadu Timur adalah penampilan aparat desa, kenyamanan tempat, memiliki kemudahan, tingkat disiplin aparat desa dalam pelayanan serta memiliki alat bantu. Berbicara tentang dimensi *Tangible* (berwujud) tentang kualitas pelayanan publik dalam administrasi terhadap masyarakat sejauh ini memang sudah baik 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 Pentadu Timur harus menyediakan genset. Kemudian masih kurang berkembangnya Sumber Daya Manusia yang dimiliki dalam mengelola alat bantu seperti belum tahu menggunakan komputer. Aparat desa juga harus mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, tetapi kadang tidak sesuai dengan tupoksinya dan dapat merugikan masyarakat dan mampu menghambat proses pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Barat. Hal ini menjadi dasar dari keluhan berbagai masyarakat di Desa Pentadu Timur.

Selain itu dimensi *Reliability* (Keandalan), lebih berbicara tentang kecermatan aparat desa, standar pelayanan publik, kemampuan aparat desa dan keahlian aparat desa. Disini masih banyak yang terjadi, seperti aparat desa yang belum maksimal dalam menggunakan komputer, belum semua aparat desa mahir dan menggunakan komputer dan laptop. Sehingga dalam penulisan surat biasa

masih ada kesalahan penulisan. Disini aparat desa harus sangat cermatan yang paling baik, bagi aparat desa sendiri. 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 kualitas pendidikan aparat desa belum baik, karena rata-rata pendidikan aparat desa umumnya hanya lulusan SD 1 orang, SMP 2 orang, SMA 6 orang, serta 3 orang lainnya sarjana. Sehingga dalam memaksimalkan hal tersebut aparat desa harus memiliki skill dan pendidikan dalam melakukan pelayanan publik.

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), lebih berbicara respon dan tanggapan dalam menghadapi masyarakat, memberikan pelayanan cepat dan tepat, proses pelayanan secara tepat waktu dan keluhan masyarakat. Disamping itu dalam pelayanan publik, tentang aparat 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 Pentadu Timur. Disamping itu penggunaan akses informasi dan teknologi juga menjadi kendali dalam optimalisasi pelayan publik. Sehingga masyarakat harus tahu sejauhmana kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur. Sehingga mengenai efektifitas kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur dapat dilihat dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Karena hal ini mampu menjadi langkah dalam pengembangan kualitas pekerjaan aparat desa berdasarkan pada tugas pokok dan fungsinya.

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), jaminan yang dimaksud lebih berbicara pemberian jaminan biaya dan tepat waktu. Berbicara tentang hal ini jaminan biaya di Kantor Desa Pentadu Timur tidak ada. Tetapi berbicara jaminan tepat waktu, seperti jaminan proses pelayanan baik administrasi dan non administrasi di kantor desa yang harus cepat. Tidak membutuhkan waktu lama.

Dimensi terakhir adalah *Emphaty* (Empati) dalam hal ini aparat desa yang mendahulukan kepentingan masyarakat itu sudah dilakukan. Mereka tidak mendahulukan kepentingan pribadi. Sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai masyarakat. Melihat situasi ini di Kantor Desa Pentadu timur sejauh ini sudah dilaksanakan dan mampu memberikan rasa nyaman dan puas akan pelayanan aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur, bagi masyarakat di Desa Pentadu Timur.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka penulis melaksanakan dan melakukan penelitian dengan judul “*Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka yang menjadi rumusan masalah dalam hal ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan Publik pada Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta, Kabupaten Boalemo?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.

1.4. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang Kualitas Pelayanan Publik.
 - b. Hasil penelitian ini menjadi pengayaan pengetahuan pada materi perkuliahan terkait kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat praktis
 - a. Penelitian mampu mengembangkan ilmu tentang kualitas pelayanan publik di dalam Pemerintah Desa.
 - b. Hasil penelitian menjadi masukan kepada aparat pemerintah desa Pentadu Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercipta pelayanan yang baik yang ditandai dengan adanya 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 Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta, Kabupaten Boalemo lebih fokus kepada pelayanan administratif, sandang, 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 dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh masyarakat
2. Posisi tawar yang dilayani. Semakin tinggi tawar yang dilayani akan lebih tinggi juga permintaan pelayanan yang lebih baik

3. *Type pasar*. Ini dimaksudkan menggambarkan jumlah penyelenggaraan pelayanan yang ada dengan para masyarakat yang dilayani
4. *Locus control*, kegiatan ini menjelaskan siapa yang memegang control dalam memberikan pelayanan
5. Sifat pelayanan, hal ini menunjukkan kepentingan yang dilayani atau pemberi pelayanan yang lebih dominan. (Ratminto & Atik S 2013: 11).

Berdasarkan beberapa jenis penyelenggaraan pelayanan publik diatas maka dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan seperti privat (swasta) dan pelayanan lembaga pemerintah yang bersifat primer serta sekunder, karena dalam kategori penyelenggaraan pelayanan publik ada perbedaan yang melihat pada beberapa jenis karakteristik. Perbedaanya dapat terlihat dalam tabel 2.1, dibawah ini :

Tabel 2.1. Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik

No.	Publik	Swasta
1.	Terdapat dasar hukum yang jelas.	Didasarkan pada kebijakan dewan direksi
2.	Mempunyai kepentingan kelompok	Lebih fokus pada pemegang saham
3.	Terdapat tujuan sosial dalam pelayanan masyarakat	Mempunyai tujuan yakni, tujuan mencapai keuntungan
4	Harus akuntabel pada publik	Akuntabel pada kalangan atas
5.	Indikator kerja harus luas	Kinerjanya berdasarkan atas dasar kinerja financial
6.	Sering kali menjadi masalah Politik	Tidak terikat dengan masalah politik
7.	Masalahnya bersifat kompleks/multidimensi	Tidak terlalu bersifat kompleks
8.	Belum mampu menentukan dan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan	Relatif lebih mudah
9.	Tidak ada istilah bangkrut seburuk apapun pelaynannya	Mengenal dan risikan dengan <i>bottom line</i>

10.	Belum kuat dalam menghadapi masalah yang bersifat internal	Berpengaruh besar dalam masalah ekternalisasi/lingkungan yang berlaku
11.	Bersifat monopoli dengan memiliki berbagai kelemahan yang ada.	Punya saingan tinggi

2.1.4. Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat dikategori 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 is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.

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 Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari beberapa 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 *Responsiviness* (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.

e. 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*, terdiri dari 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 *Emphaty* (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 memenuhi 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 memenuhi 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 deskriminatif,
- 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 Pentadu Timur 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 Pentadu Timur, karena masyarakat tidakpuas atas pelayanan yang dilakukan aparat desa di desa Pentadu Timur.

Sehingga dalam hal ini, Pemerintah Desa Pentadu Timur merupakan organisasi atau lembaga pemerintahan dengan fokus kepada pelayanan publik. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur, terdapat beberapa hal yang menjadi tolak ukur yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Desa Pentadu Timur 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 Pentadu Timur. 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 suatu pengetahuan.

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Pentadu Timur, Kecamatan Tilamuta, Kabupaten Boalemo. Penelitian ini direncanakan selama dua bulan.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis 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. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini agar dapat mempermudah dalam penelitian, maka peneliti memfokuskan untuk meneliti Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pentadu Timur dan pembatasan hanya sampai pada bidang pelayanan aparat desa di pemerintahan desa. Berdasarkan hal diatas yang menjadi fokus penelitian dalam hal ini adalah:

Tabel 3.3. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Fokus	Aspek Penelitian	Sub Fokus Penelitian
Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo	Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan sarana dan prasarana • Kemudahan yang diberikan • Kedisiplinan • Penggunaan alat bantu
	Dimensi <i>Reliability</i> (keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan • Kecermatan • Standar pelayanan yang jelas • Keahlian dalam menggunakan alat bantu
	Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Penggunaan alat bantu ○ Kemampuan aparat desa ○ Kecermatan aparat desa ○ Standar pelayanan yang jelas ○ Keahlian aparat desa dalam menggunakan alat bantu ○ 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
	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan biaya dalam pelayanan • Jaminan legalitas dalam pelayanan • Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).	<ul style="list-style-type: none"> ○ Perhatian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik ○ Keramahan selama proses pelayanan kepada masyarakat ○ Sopan santun yang diberikan selama proses pelayanan kepada masyarakat

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
--	--	---

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 Pentadu Timur. Adapun penentuan informan penelitian dilakukan dengan teknik *purposive*.

Dalam penelitian yang menjadi informasi 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 umum dan Tata usaha : 1 orang
7. Kaur Perencanaan : 1 orang
8. LPM : 1 orang
9. Masyarakat : 1 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. Wawancara mendalam

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

- b. 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.

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 tuntas, 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. Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Desa Pentadu Timur

Berdasarkan hikayat, bahwa dulu datang Pengembara yang berasal dari wilayah timur menuju Tilamuta. Ketika sampai di wilayah muara sungai Tilamuta, mereka memancang sebuah patok (tiang) sebagai tanda, yang diistilahkan dengan nama “ Patoa Timuru “. Sebelum Tahun 1959 Desa Pentadu Timur dikenal dengan sebutan “Patoa Timuru.“ yang saat itu masih tergabung dengan wilayah Desa Pentadu Barat dengan nama kampung Pentadu, dimana yang menjabat sebagai kepala kampungnya adalah Almarhum Rais Huwolo.

Pada Tahun 1959 kampung Pentadu dimekarkan menjadi 2 (Dua) Desa yakni Kampung Pentadu sebagai Induk dan Kampung “Patoa Timuru” sebagai pemekaran dengan Kepala Kampungnya adalah Almarhum Ashur Saidi. Seiring dengan perkembangan peradaban manusia Istilah “Patoa Timuru” diperhalus menjadi Kampung Pentadu Timur. Kampung Pentadu Timur mewilayah 4 (Empat) Pedukuhan, yang masing-masing memiliki Sejarah tersendiri pula. Keempat pedukuhan tersebut adalah :

1. Pedukuhan I (Lipa)
2. Pedukuhan II (Tambe)
3. Pedukuhan III (Poheita Daa)
4. Pedukuhan IV (Poheita Kiki)

Sejalan dengan perubahan Tata Pemerintahan Negara istilah kampung dan pedukuhan berubah menjadi Desa Dan Dusun. Pada Tahun 2005 berdasarkan aspirasi masyarakat yang sebelumnya berada didusun IV Poheita Kiki (Bini), Oleh Pemerintah Daerah dan DPRD Kabupaten Boalemo Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Boalemo No 27 Tahun 2005, Desa Pentadu Timur dimekarkan menjadi 2 (Dua) Desa. Yakni desa induk adalah desa Pentadu Timur dan desa pemekaran dinamakan “ Desa Tenilo”.

Dengan terjadinya pemekaran desa Pentadu Timur maka wilayah desa Pentadu Timur yang sebelumnya terdiri atas 4 (empat) dusun berkurang menjadi 3(tiga) dusun. Maka sebagai upaya memperkecil rentang kendali Pemerintahan, oleh Pemerintah desa berdasarkan aspirasi masyarakat dusun I bagian pesisir pantai, melalui musyawarah bersama BPD, LPM dan masyarakat, memekarkan dusun tersebut menjadi 2 (dua) dusun. Maka sejak saat itupula kedudukan dusun di wilayah desa Pentadu Timur berubah menjadi :

1. Dusun I (Lipa)
2. Dusun II (Labuhan Timur)
3. Dusun III (Tambe)
4. Dusun IV (Poheita Daa)

Adapun sejarah dari masing-masing dusun tersebut adalah :

1. Dusun Lipa

Dahulu kawasan ini adalah merupakan rawa-rawa yang sebagian besar ditumbuhi tanaman “Nipa”, yang dalam bahasa daerah Gorontalo dikenal dengan

istilah “Lipa”. Maka oleh para tokoh masyarakat pada saat itu pedukuhan ini dinamakan pedukuhan Lipa atau dusun Lipa.

2. Dusun Labuhan Timur.

Sebagai upaya memperkecil rentang kendali pemerintahan, oleh pemerintah desa berdasarkan aspirasi masyarakat dusun I bagian Pesisir Pantai, melalui musyawarah bersama BPD, LPM dan masyarakat, memekarkan dusun tersebut menjadi 2 (dua) dusun yakni dengan nama Dusun “Labuhan Timur” sesuai dengan keadaan wilayah tersebut yang terletak di kawasan pelabuhan Tilamuta bagian timur.

3. Dusun Tambe

Pada awalnya dikawasan ini banyak ditemukan kepala-kepala manusia yang berada diatas pepohonan, sehingga kawasan tersebut dinamakan “Pedukuhan Tambe“, yang pengertiannya dalam bahasa Daerah Gorontalo adalah “Hetambe-Tambeya Lunggongo Tau”.

4. Dusun Poheita Daa

Para pengembara yang berasal dari wilayah timur menuju ke Tilamuta singgah diwilayah ini agak lama, yang dalam bahasa Daerah Gorontalo diistilahkan “Lohihewo Daa”

Berdasarkan hikayat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa para pengembara yang berasal dari wilayah timur dalam perjalanan mereka menuju Tilamuta, mereka singgah agak lama di Poheita Daa dan selanjutnya melanjutkan perjalanan mereka melalui Tambe Dan berakhir di Patoa Timuru.

4.1.2. Periode Kepemimpinan

Berikut beberapa pemimpinan Kepala Desa di Pemerintah Desa Pentadu Timur sebagai berikut :

Tabel 4.1. Nama – Nama Kepala Desa Sebelum Dan Sesudah Berdirinya Desa Pentadu Timur

No	Nama	Jabatan	Masa Periode		Pendidikan	KET
			Dari Tahun	s/d Tahun		
1.	Ashur Saidi	Kepala Desa	1959	1984	SD	Definitif
2.	Ahmad Suge	Kepala Desa	1984	1994	SMEP	Definitif
3.	Toni Hakim	Kepala Desa	1994	2005	SMP	Definitif
4.	Syahrudin Sadu	Kepala Desa	2005	2006	SMA	PLH
5.	Syahrudin Sadu	Kepala Desa	2006	2012	SMA	Definitif
6.	Harun Kiayi	Kepala Desa	2012	2016	D1	Definitif
7.	Faidzan Nur Yasin, S.IP	Kepala Desa	2016	2017	S1	Penjabat
8.	Mursalin Saidi	Kepala Desa	2017	2018	SGO	Penjabat
9.	Urip Eka Stovia N.D, S.STP	Kepala Desa	2018	2018	S1	Penjabat
10.	Syahrudin Sadu, SH	Kepala Desa	2018	2019	S1	Penjabat
11.	Thomas Paera	Kepala Desa	2020	2026	PAKET C	Definitif

4.1.3. Visi Misi Desa Pentadu Timur

Selain itu berikut visi dan misi dalam pelaksanaan Pemerintah Desa Pentadu Timur adalah sebagai berikut :

VISI :“Mewujudkan Masyarakat Desa Pentadu Timur Aman, Damai, Dan Tenteram Dari Gangguan Kantibmas Serta Terwujudnya Pelayanan Publik Yang Transparan, Akuntabilitas Menuju Masyarakat Yang Sejahtera”

MISI :

1. Menjadikan Desa Pentadu Timur menjadi desa yang lebih maju dan mampu bersaing seperti desa-desa yang sudah maju
2. Meningkatkan sumber daya manusia dan kualitas sumber daya manusia

3. Mengutamakan kepentingan masyarakat desa pentadu timur dari pada kepentingan pribadi
4. Dengan tekad menurunkan angka kemiskinan melalui program pemerintah, baik Pemerintah Kabupaten, Provinsi maupun Pusat
5. Saya akan memperjuangkan kepada pemerintah pusat tentang kenaikan gaji dari seluruh perangkat desa, kader posyandu, ketua dasawisma serta tenaga pengajar paud
6. Saya akan menyalurkan bantuan dari pemerintah kabupaten, provinsi dan pemerintah pusat yang diperuntukan kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan dan tepat sasaran
7. Mewujudkan Pentadu Timur sebagai desa wisata dengan mengoptimalkan olahraga, adat istiadat dan budaya guna untuk meningkatkan ekonomi rakyat
8. Mengedepankan kejujuran, keadilan, transparansi dalam kehidupan sehari-hari baik dalam Pemerintahan maupun dengan masyarakat desa guna mewujudkan masyarakat yang aman, damai dan sejahtera

4.1.4. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Pentadu Timur

4.2. Hasil Penelitian

Pelayanan publik adalah bagian dari jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang dan jasa kemudian menjadi tanggung jawab Instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah, Kecamatan dan Desa. Dalam hal pelayanan publik terutama kepada masyarakat harus mempunyai dasar yaitu berlandaskan pada aturan dan undang-undang yang berlaku terutama mengenai kualitas dalam pelayanan publik.

Sesuai dengan pelaksanaan dalam pelayanan publik maka fokus penelitian pada Pemerintah Desa di Kabupaten Boalemo. Dimana Pemerintah Desa Pentadu Timur, perlu menjadi sorotan dalam perkembangan, kualitas pelayanan aparat desa kepada masyarakat Desa Pentadu Timur. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur dapat digunakan beberapa dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain berbicara tentang kualitas pelayanan publik perlu juga berbicara tentang apa faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pentadu Timur.

4.2.1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) adalah dimensi yang lebih fokus pada fasilitas, peralatan, personal, dan media yang diperlukan dan digunakan dalam proses pelayanan. Dimensi *tangible* dapat dirasakan masyarakat apabila terkait fasilitas, peralatan, personal dan lainnya suda di penuhi oleh Kantor Desa Pentadu Timur sehingga penilaian atas pelayanan publik yang diberikan Aparat Desa

Pentadu Timur sudah memberikan kepuasan dan baik. Tetapi apabila dimensi *tangible* dirasakan masyarakat sangat buruk, maka masyarakat juga membuat penilaian kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pentadu Timur masuk kategori buruk dan tidak akan memberikan kepuasan sendiri terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk itu dalam mengukur sejauh mana upaya dimensi *Tangible* dalam kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pentadu Timur dapat diukur melalui beberapa indikator dibawah ini :

1. Sarana dan Prasarana

Sebuah pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai dan menunjang. Sarana dan prasarana menjadi hal yang paling sangat menunjang. Tetapi jika tidak ada salah satu, maka tidak berfungsi. Hasil wawancara dengan TP pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Terkait sarana dan prasarana di Desa Pentadu Timur, kami selaku pemerintah desa telah menyiapkan kebutuhan yang sudah ditetapkan di desa.

Begitu juga dengan diungkapkan oleh WD pada wawancara tanggal 4 Maret mengatakan bahwa :

Berbicara tentang sarana dan prasarana, seperti pengadaan sarana dan prasarana fisik. Sudah dapat memuaskan masyarakat agar dapat di manfaatkan.

Pada pernyataan lain yang dikemukakan, oleh EP pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Sarana dan prasarana di Kantor desa Pentadu Timur merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaran pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur.

Begitu juga dengan pernyataan, MK pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Sarana dan prasarana dikantor desa pentadu timur memang ada, tetapi kelemahan yang mendasar adalah seperti AC, dan mesin foto copy dalam proses administrasi. Biasa masyarakat kepanasan dan kalau pengurusan surat harus keluar untuk fotocopy surat dan sejenisnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Desa Pentadu Timur, sudah disediakan oleh desa sangat mendukung. Dengan memberikan kepuasan pada masyarakat. Tetapi kedepan perlu adanya penambahan fasilitas, sehingga kepuasan masyarakat akan pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur begitu puas.

2. Kemudahan Dalam Pelayanan

Kemudahan yang dimaksud adalah yang bersumber dari aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih cepat dan tepat. Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Desa Pentadu Timur telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mempunyai keperluan di Kantor Desa Pentadu Timur. Sebagai contoh kemudahan yang diberikan Pemerintah Desa Pentadu Timur, proses pengurusan surat-surat kependudukan.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan TP pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kemudahan yang diberikan aparat desa dalam proses pelayanan bagi masyarakat, yaitu setiap aparat desa harus mampu melayani masyarakat dengan baik dan cepat. Dalam segala pengurusan yang masyarakat ingin kerjakan.

Begitu juga dengan hasil wawancara dengan WD pada tanggal 4 Maret mengatakan bahwa :

Kalau kemudahan yang diberikan aparat desa, bagi masyarakat. Dengan ramah, pelayanan dengan cepat dan mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan MK, pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Alhamdulillah kami pemerintah desa di desa pentadu timur, tidak pernah menyusahkan masyarakat dalam hal pemberian pelayanan.

Selain itu hasil wawancara dengan RA pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Alhamdulillah untuk Desa Pentadu Timur sudah memberikan kemudahan pelayanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan ini dapat menjadi dasar dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal kemudahan pelayanan memang diperlukan oleh masyarakat tetapi aparat desa harus memberikan arahan kepada masyarakat agar dalam proses pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur berjalan dengan baik. Sehingga proses pelayanan dapat cepat dan mudah, serta dirasakan masyarakat langsung.

Untuk proses pelayanan masyarakat di desa pentadu timur yang dilakukan oleh aparat desa sangat perlu memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur dapat berlangsung singkat, cepat, tepat dan juga pada memuaskan

Hal ini dibuktikan dengan wawancara dengan YU pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Untuk saat ini kami sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Sedangkan menurut SAN, pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Aparat Desa di Pemerintah Desa Pentadu Timur sudah memberikan kemudahan kepada para pengguna layanan disini. Contohnya ketika aparat desa memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan kepada masyarakat dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan.

Sama halnya yang dikatakan EP, pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Menurut kami, aparat desa sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya di sini.

Sedangkan menurut pendapat masyarakat sendiri, hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Untuk proses pelayanan tidak menyulitkan bagi kami masyarakat.

Pendapat ini diperkuat oleh pernyataan TP, hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2020 bahwa :

Kemudahan yang diberikan aparat desa dalam proses pelayanan bagi masyarakat, yaitu setiap aparat desa harus mampu melayani masyarakat dengan baik dan cepat. Dalam segala pengurusan yang masyarakat ingin kerjakan.

Jadi dapat disimpulkan dalam hal Pemerintah Desa Pentadu Timur dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur, pemberian kemudahan pelayanan kepada masyarakat harus betul-betul dilaksanakan agar dapat memenuhi kepentingan masyarakat itu sendiri.

3. Kedisiplinan Aparat Desa

Kedisiplinan aparat desa memang dalam proses pelaksanaannya. Adalah dasar dalam pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk aparat desa yang bertanggung jawab sehingga dapat memberikan suasana pekerjaan dengan penuh kondusif serta didukung dengan usaha dalam mencapai tujuan. Karena dengan peningkatan proses pelayanan, aparat desa dari

berbagai tingkat kedisiplinan, terutama dalam proses untuk menyelesaikan keperluan masyarakat. Aparat desa lebih menyelesaikan keperluan masyarakat daripada kepentingan probadi aparat desa. Sehingga pandangan masyarakat kepada aparat desa terutama kepada Pemerintah Desa Pentadu Timur sangat dianggap berkualitas dan memenuhi target dalam proses pelayanan.

Hasil wawancara dengan EP, pada tanggal 5 Maret 2020 menagatakan bahwa :

Tingkat kedisiplinan yang paling penting adalah disiplin waktu. Dengan saling mengingatkan satu dengan yang lain. Jika ada aparat desa yang terlambat maka masyarakat yang datang lebih awal harus menunggu kedatangan aparat desa yang ingin ditemui.

Begitu juga yang dikatakan MK hasil pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Begitu penting, karena kedisiplinan itu membuat kita terutama aparat desa sangat tertib dan teratur dalam menjalankan tupoksinya.

Juga diperkuat dari hasil wawancara dengan RA pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Sangat pernting sekali, karena dengan kedisipilinan sangat membuat penting dalam proses pelayanan.

Kedisiplinan disini menjadi dasar bagi aparat desa yang lebih baik, seperti hasil wawancara dengan TP pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kedisiplinan aparat desa dalam melakukan pelayanan, memang masih ada aparat desa yang tidak disiplin, sehingga kami akan merekomendasikan kepada pemerintah daerah agar digantikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan yang tinggi di Kantor Desa Pentadu Tmur merupakan modal dasar bagi aparat desa Dengan melihat dari sisi sikap, perilaku dan pola kehidupan maka masyarakat akan merasa sangat puas

dengan pekerjaan aparat desa. Pemerintah Desa akan melakukan secara tegas kepada aparat desa di Kantor Desa Pentadu Tmur yang tidak mematuhi aturan yang berlaku, seperti mengajukan pergantian.

4. Menggunakan Alat Bantu

Dalam pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan alat bantu memang sangat penting. Karena dengan penggunaan alat bantu maka, aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik dengan menggunakan laptop, printer serta alat bantu lainnya untuk menyelesaikan keperluan pembuatan surat dan lainnya. Dengan adanya penggunaan alat bantu bagi aparat desa, memang sangat mempermudah aparat desa, karena proses pelayanan dapat berjalan secara cepat dan tepat.

Hal ini dibuktikan dengan wawancara dengan RA pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Ya, karena alat bantu yang digunakan aparat desa sangat membantu dalam pelayanan seperti laptop.

Begini juga dengan wawancara dengan MK tanggal 4 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Ya, kami aparat desa, menggunakan alat bantu terutama dalam hal ini salah satunya laptop dan printer.

Sama dengan pendapat WD, pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Penggunaan alat bantu di Pemerintah Desa seperti laptop dan lainnya. Tetapi masih ada kekurangan seperti aparat desa belum mampu.

Pendapat lain, menurut YU hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu laptop dan perangkatnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penggunaan alat bantu dalam proses pelaksanaan pelayanan publik memang perlu dan sangat penting, sehingga dengan penggunaan alat bantu bagi aparat desa dalam melayani masyarakat dapat berjalan dengan mudah dan cepat. Contohnya dengan laptop dan printer sangat membantu dalam proses pembuatan surat-surat secara cepat dan tepat. Kemudahan dengan adanya alat bantu dapat membantu masyarakat merasakan pelayanan cepat dan tepat.

5. Penampilan Aparat Desa

Berbicara tentang penampilan terutama bagi aparat desa memang sangat mempengaruhi proses pelayanan. Karena dengan penampilan yang baik bagi aparat desa, di Kantor Desa Pentadu Timur dalam proses pelayanan sudah sangat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang datang ke Kantor Desa Pentadu Timur.

Tetapi beberapa aparat desa dan masyarakat memiliki persepsi berbeda menurut EP pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan aparat desa merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang.

Berbeda dengan menurut MK hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2020, menyebutkan bahwa :

Kalau menurut saya, penampilan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan. Sebab percuma penampilan yang baik, tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak efektif, efisien serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sama halnya dengan masyarakat, hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2020 menyebutkan bahwa :

Penampilan aparat desa dalam melayani masyarakat sangat memuaskan.

Menurut SAN hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai aparat desa sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Pemerintah Desa.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penampilan memang sangat berpengaruh dan tidak berpengaruh itu tergantung kepada proses pelayanan kepada masyarakat sendiri. Sehingga dengan penampilan baik bagi aparat desa sendiri dapat membuat masyarakat senang, dan mencapai kepuasaan sendiri.

6. Kenyamanan Dalam Pelayanan

Kenyamanan adalah bagian dari faktor terpenting dalam proses pelayanan publik, terutama dengan masyarakat. Sama juga bahwa, pelayanan ini dapat mempengaruhi kualitas yang ada. Pemerintah Desa Pentadu Timur harus mampu memberikan kenyamanan untuk masyarakat terutama tempat duduk agar tidak merasakan sempit di dalam ruangan. Hal lain seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan masyarakat agar tidak merasa kepanasan dalam menunggu selesainya proses pelayanan. Hasil wawancara kepada masyarakat, pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kondisi tempat pelayanan, sudah nyaman bagi kami masyarakat.

Menurut RA, berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Ya, Kenyamanan tempat yang bersih dan rapi dapat memberi efek dalam proses pelayanan.

Menurut MK, berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Bagi saya sangat berpengaruh, karena tempat pelayanan bersih dan tertata rapi akan membuat pelayanannya tertata rapi dan nyaman aparat dalam bekerja, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tersebut.

Menurut pendapat, EP pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kenyamanan tempat juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika masyarakat harus mengantre dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya, jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman serta tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman.

Jadi dapat disimpulkan kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi pelayanan publik. Aparat desa juga harus memberikan kepuasan kepada masyarakat terkait kenyamanan di Kantor Desa Pentadu Timur. Dengan adanya kenyamanan tempat dan lainnya sehingga masyarakat tidak merasa jemu dan bosan dalam menunggu selesainya pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur.

4.2.2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi kedua adalah *Reliability* (Kehandalan) dalam kategorinya bahwa aparat desa dalam proses pelayanan bagi masyarakat harus sesuai dengan kepuasan yang dijanjikan kepada masyarakat. Dimensi *Reliability* adalah proses layanan yang dilakukan dengan tepat waktu serta konsisten. Kehandalan juga dapat dikerjakan dengan benar sesuai prosedur, standar dan waktu yang telah ditetapkan Pemerintah Desa Pentadu Timur.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang memuaskan harus memenuhi beberapa hal seperti tepat waktu, kecakapan dalam pemberian layanan dan kecakapan dalam menghadapi keluhan serta pelayanan yang diberikan secara wajar dan akurat. Dalam dimensi *Reliability* untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan publik bagi aparatur desa di Kantor Desa Pentadu Timur dapat dinilai dengan beberapa indikator dibawah ini :

1. Kecermatan dalam proses pelayanan

Kecermatan bagi aparatur desa dalam melayani masyarakat di Desa Pentadu Timur memang sangat penting. Karena aparatur desa yang kurang cermat dalam melayani masyarakat dapat menyebabkan kesalahan dan menyebabkan dan menimbulkan pekerjaan baru. Contohnya apabila aparatur desa salah ketik dalam penulisan surat, maka masyarakat harus harus mengurus ulang atas kesalahan yang dibuat oleh aparatur desa sendiri. Maka kelalaian atau kurang cermatnya aparatur desa dapat menimbulkan penilaian dari masyarakat yang kurang baik terutama dalam pelayanan publik yang diberikan. Sehingga aparatur desa di Kantor Desa Pentadu Timur harus cermat dan lebih teliti dalam mengerjakan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab dapat menciptakan proses pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Hasil wawancara dengan dengan WD pada tanggal 6 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Kecermatan aparatur desa dalam melayani masyarakat. Belum terlalu cermat, karena masih ada beberapa kekurangan.

Kemudian hasil wawancara dengan RA pada wawancara tanggal 6 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Belum cermat, karena dalam hal pelayanan masih ada aparat desa belum tahu menggunakan laptop.

Menurut pendapat EP hasil wawancara pada tanggal 6 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, aparat desa selalu berpedoman pada tupoksi dari Pemerintah Desa, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh aparat desa

Begitu juga pendapat, MK hasil wawancara pada tanggal 6 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kalau berbicara kecermatan, masih banyak aparat desa yang belum cermat seperti masih terdapat salah ketik dalam surat-surat yang dibuat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa jelas sekali bahwa aparat desa dalam melaksanakan pelayanan publik harus lebih teliti dan cermat sehingga tidak akan menyebabkan kesalahan. Serta masyarakat tidak perlu datang lagi kedua kalinya mengurus, untuk itu pelayanan aparat desa perlu diperbaiki lebih baik.

2. Standar Pelayanan Publik sangat jelas

Pemerintah Desa Pentadu Timur telah berusaha menerapkan dan mengatur Standar pelayanan publik yang jelas dan terlihat. Standar pelayanan publik meliputi prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, sarana serta prasarana dan kompetensi aparat desa. Dalam rangka upaya meningkatkan pelayanan, masyarakat diharuskan terlibat langsung dalam pelaksanaan penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Dengan terlibat langsungnya masyarakat dapat mendukung penyempurnaan standar pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah Desa Pentadu Timur.

Hasil wawancara dengan WD pada tanggal 4 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Standar pelayanan yang jelas dalam pelayanan ini, pelayanan sudah jelas dan bagus.

Begitupun hasil wawancara dengan YU pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kita menggunakan SOP (Standart Operasional Procedure) yang disesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan yang kami miliki memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.

Selain itu standar pelayanan yang dikemukakan oleh MK pada tanggal 5 Maret 2020, bahwa :

Jelas, untuk standar pelayanan kami. Serta sudah sesuai aturan yang ada.

Begitu juga pernyataan yang dikemukakan RA hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kami sudah memiliki standar sisa memperbaiki.

Jadi dapat disimpulkan Pemerintah Desa Pentadu Timur sudah melakukan berbagai upaya dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur. Dengan menerapkan beberapa standar pelayanan publik bagi masyarakat sekitar akan mengembangkan dan memiliki kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

3. Kemampuan aparat desa dalam menggunakan alat bantu

Kemampuan aparat desa selain secara umum, juga harus mampu mengoperasikan dan menggunakan alat bantu dalam pelayanan publik. Karena dalam penilaian kualitas pelayanan publik aparat desa yang mampu mengelola alat bantu dapat melaksanakan kegiatan pelayanan secara cepat dan baik. Aparat

desa yang ada di Pemerintah Desa Timur belum sepenuhnya mampu mengoperasikan alat bantu. Disebabkan karena beberapa aparat desa yang mempunyai kesulitan dan pengetahuan mengenai alat bantu yang digunakan.

Hasil wawancara dengan TP pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Berbicara tentang kemampuan aparat desa dalam melayani masyarakat, di Desa Pentadu Timur menurut saya sudah sangat baik.

Sama halnya dengan hasil wawancara dengan YU pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Tidak semua aparat desa dapat mengoperasikan laptop, hanya aparat desa yang mempunyai kemampuan khusus/skill yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut. Sehingga ketika aparat desa yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda.

Berbeda pendapat dengan RA, hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Masih banyak aparat desa yang belum tahu menggunakan alat bantu

Berbeda dengan juga MK mengatakan bahwa, pada wawancara tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Masih ada aparat desa yang perlu belajar lagi menggunakan alat bantu tersebut. Tapi sebagian sudah mampu untuk menggunakannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, kemampuan aparat desa yang mampu mengoperasikan alat bantu di Kantor Desa Pentadu Timur memang masih kurang. Disebabkan aparat desa yang ada belum memiliki kemampuan keahlian khusus dalam mengoperasikan alat bantu untuk pelayanan publik.

4. Keahlian aparat desa dalam penggunaan alat bantu

Untuk kategori kemampuan dan keahlian memang memiliki keterkaitan, karena dengan kemampuan tetapi keahlian dalam mengoperasikan sesuatu dapat menjadi penghambat sendiri. Terutama aparat desa dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur masih kurang, disebabkan beberapa faktor seperti usia, dan skill yang ada.

Hasil wawancara dengan SAN pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Aparat desa disini belum banyak mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Karena masih membutuhkan skill yang ada.

Begitupun hasil wawancara dengan RA pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Hanya sebagian aparat desa yang mampu menggunakan alat bantu.

Hasil wawancara dengan MK pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kalau untuk keahlian hanya sebagian aparat desa yang ahli dan mahir dalam menggunakan alat bantu tersebut. Kalau yang lain masih sekedar mampu tapi tidak ahli.

Menurut EP, hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Bebicara alat bantu memang sudah ada, tetapi hanya bidang tertentu yang mempunyai keahlian yang mengoperasikan alat bantu tersebut

Sama halnya dengan wawancara dengan SAN hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2020 bahwa :

Aparat desa disini belum banyak mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Karena masih membutuhkan skill yang ada

Jadi dapat disimpulkan aparat desa harus mempunyai keahlian dalam penggunaan alat bantu di Kantor Desa Pentadu Timur, memang masih sangat kurang. Untuk itu, Pemerintah Desa melalui Kepala Desa harus meningkatkan keahlian atau skill dari aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur dengan memberikan Bimtek atau pelatihan.

4.2.3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan sikap tanggap bagi aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur dalam proses pelayanan melihat kebutuhan masyarakat sesuai proses pelayanan bagi masyarakat secara cepat sesuai jangka waktu yang ditentukan. *Responsiveness*, merupakan hal penting dalam proses pelayanan karena setiap lapisan masyarakat harus bisa memperoleh pelayanan dari aparat desa Pentadu Timur sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Untuk itu aparat desa dengan mempunyai Ketanggapan dapat membantu mereka dalam berpikir untuk menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Respon masyarakat dalam pelayanan publik

Aparat desa mempunyai kewajiban kepada masyarakat yang datang di Kantor Desa Pentadu Timur. Masyarakat merasa senang dan nyaman, jika aparat tidak mempedulikan masyarakat, terutama terkait dengan proses pelayanan. Respon cepat dari aparat desa dapat memberikan energi positif di Kantor Desa Pentadu Timur. Aparat desa yang respon dan tanggap dalam malayani masyarakat

dapat memberikan kesan positif, sehingga kualitas pelayanan aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur juga meningkat.

Hal ini diperkuat oleh wawancara dengan WD tanggal 3 Maret 2020, bahwa :

Kalau berbicara tentang keinginan dan keluhan masyarakat, masih ada masih ada Musyawarah dengan lembaga lainnya. Karena kita sebagai aparat desa, kita tidak bisa langsung memutuskan keinginan masyarakat.

Sama halnya dengan hasil wawancara dengan MK pada tanggal 4 maret 2020 mengatakan bahwa :

Untuk kami Aparat desa Pentadu Timur sangat merespon apa yang masyarakat keluhkan kepada kami. Serta kami mencarikan solusi dari masalah tersebut..

Hasil wawancara dengan SAN pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kami merespon langsung jika ada masyarakat yang memberikan keluhan langsung dengan pelayanan yang kami berikan.

Sama dengan wawancara dengan YU pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Semua aparat desa harus menerima semua apa yang di keluhkan masyarakat. Dengan menyesuaikan kebutuhan mereka

Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat pasti akan senang jika aparat desa pada Kantor Desa Pentadu Timur harus lebih respon dan tanggap dalam melayani masyarakat. Sehingga penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur sangat baik.

2. Aparat desa dapat melakukan pelayanan cepat

Saat sekarang ini, banyak masyarakat yang merasa bosan apabila dalam pelayanan memakan waktu beberapa hari. Sehingga perlu adanya peningkatan terutama proses pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur, seperti pelayan dalam pengurusan surat yang tidak membutuhkan waktu sampai berjam-jam, hanya memerlukan waktu 5 menit saja. Sehingga dengan hal seperti itu masyarakat akan merasa puas karena proses pelayanan yang cepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan MK pada tanggal 6 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Kalau untuk pelayanan kami tidak pernah mempersulit masyarakat. Serta kami selalu berharap semoga pelayanan yang kami berikan yang terbaik.

Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat pada tanggal 6 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kami masyarakat sangat puas dengan pelayanan aparat desa.

Apabila melihat dari tanggapan masyarakat tersebut, menurut salah satu aparat desa EP pada wawancara tanggal 6 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Ada beberapa hal yang yang cepat dan tepat dilaksanakan tetapi belum maksimal karena standar yang digunakan belum secara penuh dipakai.

Menurut YU hasil wawancara pada tanggal 6 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Untuk sekarang memang masih kurang, karena masih belum memenuhi standar pelayanan di desa

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat dan tepat merupakan kunci sukses bagi Pemerintah Desa Pentadu Timur. Karena dengan pelayanan cepat dapat membantu dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memiliki sudut pandang yang besar dari masyarakat Desa Pentadu Timur.

3. Pelayanan aparat desa dengan waktu yang tepat

Waktu pelayanan yang tepat, merupakan penilaian penting dalam proses pelayanan, karena dengan adanya point tersebut maka kualitas pelayanan publik terutama di Kantor Desa Pentadu Timur tidak semata-mata tulisan saja. Sehingga penilaian terutama dari masyarakat juga sangat baik dan menganggap aparat desa bekerja secara profesional

Sesuai dengan hasil wawancara dengan MK tanggal 3 Maret 2020 menyebutkan bahwa :

Kalau untuk tepat waktu tidak semua aparat desa. Memberikan pelayanan secara tepat waktu hanya sebagian saja. Karena masih ada aparat desa yang lebih mementingkan kepentingan pribadinya. Daripada kepentingan orang banyak.

Sama halnya dikatakan YU pada tanggal 3 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Untuk masalah proses pelayanan secara tepat waktu, memang belum maksimal. Karena masih banyak masyarakat yang datang.

Menurut WD, hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kalau untuk pelayanan dengan meyesuaikan waktu yang tepat masih ada kekurangan sedikit. Seperti beberapa aparat desa yang belum paham dan dipengaruhi faktor usia.

Sama dengan pendapat TP, pada wawancara tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Berbicara tentang pelayanan secara tepat dan sesuai waktu, seperti berbicara keluhan dan lainnya kami proses tanpa harus ditunda.

Jadi dapat disimpulkan bahwa jadi sebaiknya aparat desa memberikan waktu pelayanan yang tepat, sehingga masyarakat merasa senang tanpa harus

timbul rasa kecewa kepada aparat desa dan harus memberikan janji kepada masyarakat. Sekalipun ada pelayanan yang harus membutuhkan waktu maka Kepala Desa akan menyampaikan secara langsung kepada masyarakat bahwa akan membutuhkan waktu sedikit lebih lama dari waktu yang ditargetkan, sehingga masyarakat tidak merasa kecewa.

4. Keluhan masyarakat dapat direspon

Keluhan merupakan tombak terbesar dalam penilaian kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Pentadu Timur. Dengan adanya keluhan maka aparat desa harus mempunyai strategi dalam penyelesaian keluhan dari masyarakat. Karena apabila keluhan dari masyarakat tidak diselesaikan maka akan dapat mempersulit dan memberikan kesan tidak baik pada pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur.

Seperti hasil wawancara dengan YU pada tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Untuk keluhan masyarakat kita tampung dulu, kemudian kita rapatkan mana yang bisa ditangani cepat mana yang membutuhkan proses lama.

Sama halnya dengan WD pada hasil wawancara tanggal 4 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Kita sebagai pemerintah desa tidak langsung mengambil keputusan. Karena harus melalui musyawarah dengan lembaga lainnya.

Menurut TP pada wawancara tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Setiap keluhan dari masyarakat, kita terima. Kemudian kita bahas dan duduk bersama untuk mencari solusi.

Begitupun dengan menurut SAN pada wawancara tanggal 4 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Semua keluhan pengguna layanan kami respon

Jadi dapat disimpulkan bahwa respon cepat, dan pengambilan keputusan yang tepat sesuai informasi yang ada dapat membantu dalam proses penyelesaian keluhan dari masyarakat. Sehingga kesan dari masyarakat dalam proses penyelesaian keluhan dapat teratasi sesuai waktu yang diperlukan.

4.2.4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) lebih fokus pada pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan kepercayaan. Dengan adanya jaminan atas pelayanan dapat membantu penyelesaian dan pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur. Selain itu dengan adanya jaminan dapat menghindari dan mengurangi risiko serta pandangan yang jelek dari masyarakat atas pelayan di Kantor Desa Pentadu Timur.

1. Pemberian jaminan tepat waktu dari aparat desa

Pemberian jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dapat membantu proses penyelesaian pelayanan yang memakan waktu lama. Dengan hal jaminan tepat waktu, maka masyarakat tidak akan kecewa atas pelayanan yang diberikan aparat desa Pentadu Timur.

Hasil ini disesuaikan dengan wawancara dengan YU pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Untuk jaminan waktu kami tidak ada, tetapi kami berusaha agar dapat diselesaikan. Sehingga tidak memakan waktu lama.

Sama halnya dengan wawancara dengan SAN pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Di kantor desa kami, melakukan pemberian jaminan atas pelayanan apabila memakan waktu lama.

Menurut EP wawancara pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Ada, tetapi menyesuaikan dengan apa yang diinginkan masyarakat.

Menurut MK, pada wawancara tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kalau menurut saya tidak ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan, hanya menyesuaikan layanan dari masyarakat itu sendiri.

Jadi dapat disimpulkan bahwa aparat desa memang harus memberikan jaminan tepat waktu maka masyarakat tidak akan menunggu lama di Kantor Desa Pentadu Timur. Itupun Pemerintah Desa Pentadu Timur akan mengusahakan secara tepat waktu. Tetapi melihat dari kondisi dan keinginan masyarakat.

2. Pemberian jaminan biaya dari Aparat Desa

Dalam proses pelayanan Pemerintah Desa Pentadu Timur, tidak semua pelayanan akan mengeluarkan biaya, dan bahkan tidak ada yang meminta biaya untuk pelayanan publik.

Seperti hasil wawancara dengan TP pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Tidak ada semua disini gratis

Sama halnya yang dikatakan WD pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kalau untuk jaminan pelayanan itu, tidak ada. Karena untuk pelayanan di Pemerintah Desa sudah gratis.

Menurut hasil wawancara dengan MK wawancara pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kalau jaminan biaya kami tidak mematok, artinya kalau ada masyarakat yang ikhlas memberikan biaya kepada aparat desa. Tetapi kami tidak pernah mematok biaya.

Sama dengan wawancara dengan RA pada wawancara tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Tidak ada.....

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan ada atau tidak adanya jaminan biaya atas pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur dapat mengurangi risiko penilaian pelayanan publik yang kurang baik di Kantor Desa Pentadu Timur. Karena semua jenis pelayanan di Pemerintahan Desa gratis dan tidak membutuhkan biaya besar.

4.2.5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) menyangkut dalam empati dalam hubungan dengan masyarakat, komunikasi yang lancar dan mengetahui kebutuhan masyarakat. Empati menjadi pusat penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan aparat desa di Desa Pentadu Timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Kepentingan masyarakat lebih dahulu

Kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan lebih penting daripada urusan pribadi aparat desa. Karena dengan mendahulukan kepentingan masyarakat dapat memberikan kesan baik dalam pelayanan publik di kantor desa Pentadu Timur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan WD pada tanggal 6 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Memberikan perhatian khusus kepada masyarakat. karena dalam bantuan masyarakat kita tidak bisa apa-apa. Masyarakat yang datang ke Kantor Desa. Harus dilayani dengan baik sehingga pelayanan publik harus di utamakan di Kantor Desa.

Sama halnya dengan wawancara dengan YU pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Tentu, karena kepentingan masyarakat.

Tetapi berbeda dengan pendapat MK, pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Kalau untuk Desa Pentadu Timur masih ada sebagian yang mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan masyarakat.

Menurut RA, hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kepentingan masyarakat lebih didahulukan

Jadi dapat disimpulkan bahwa aparat desa harus lebih mendahulukan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi masyarakat. Sehingga kesan dan tidak adanya keluhan dari masyarakat atas hal ini pada Kantor Desa Pentadu Timur itu sendiri.

2. Pelayanan ramah dan sopan santun

Berbicara tentang keramahan merupakan dasar pokok dalam penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur. Karena dengan memberikan kesan yang ramah dan sopan santun dapat memberikan kesan positif bagi Kantor Desa Pentadu Timur dari masyarakat. Karena dengan adanya kesan

ramah dan sopan santun dapat memberikan kesan bahwa peduli akan orang yang datang. Hasil wawancara dengan MK, tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kalau untuk sopan santun dan ramah kepada masyarakat, kami selalu melakukan hal itu terutama kepada masyarakat.

Sama halnya wawancara dengan SAN, pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kami rasa kami sudah melayani pengguna dengan sopan dan ramah, agar masyarakat merasa senang dengan sikap yang kami berikan.

Hasil wawancara dengan RA, pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Ya...

Begini juga dengan pernyataan masyarakat pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Sopan santun

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan memiliki sifat ramah dan sopan dapat membuat kesan dari masyarakat, bahwa mereka dipedulikan dan tidak dilayani dengan baik.

3. Pelayanan yang tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Terkait dengan pelayanan yang tidak diskriminatif, memang sangat perlu karena jangan sampai adanya perbedaan pelayanan yang diberikan apabila ada masyarakat yang datang di Kantor Desa Pentadu Timur.

Seperti hasil wawancara dengan SAN pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Kami melayani pengguna layanan tidak membeda-bedakan. Kami melayani semua dengan sama.

Sama halnya dengan hasil wawancara dengan YU, pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani masyarakat yang datang. Kami sudah menerapkan kepada aparat desa agar tetap melayani pengguna layanan dengan sama dan tidak membeda-bedakan.

Begitupun tanggapan hasil wawancara dengan masyarakat pada tanggal 5 Maret 2020, mengatakan bahwa :

Tidak diskriminatif

Hasil wawancara dengan RA, pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Tidak...

Begitupun juga pernyataan MK, hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Seharusnya tidak bersifat diskriminatif secara merata dan tidak membeda-bedakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, aparat desa memang harus memiliki sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat sehingga baru bisa dikatakan pelayanan yang berkualitas dan baik. Sehingga kesan yang diberikan sangat baik dari masyarakat

4. Aparat desa dapat menghargai masyarakat

Dalam proses pelayanan publik, point yang penting adalah menghargai masyarakat yang datang di Kantor Desa Pentadu Timur. Dalam hal ini keperluan masyarakat di Kantor Desa tidak mempersulit masyarakat dan perlu memberikan senyuman sebagai tanda bahwa aparat desa menghargai masyarakat yang datang.

Seperti hasil wawancara dengan MK, pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Oh jelas, menghargai dan mendukung setiap masyarakat yang datang.

Sama halnya pendapat dengan EP, pada wawancara tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Kami menghargai masyarakat yang datang karena dengan kita menghargai, maka masyarakat akan merasa senang dan itu memberikan poin yang baik untuk kantor desa kami sendiri.

Hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2020, menurut MK mengatakan bahwa :

Oh jelas, menghargai dan mendukung setiap masyarakat yang datang

Hasil wawancara dengan EP, pada tanggal 5 Maret 2020 mengatakan bahwa :

Iya kami se bisa mungkin melayani dan menghargai dengan baik masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya di kantor Desa. Misalnya dengan mendengarkan masyarakat dalam mengutarakan kepentingannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap aparat desa akan berusaha menghargai dan memang perlu menghargai masyarakat yang datang, tanpa memberikan kesan tidak peduli dengan kedatangan masyarakat.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pentadu Timur

Berbicara tentang bagaimana kualitas pelayanan Publik di Kantor Desa Pentadu Timur memang untuk memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan keseluruhan, terutama untuk masyarakat sendiri Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur sudah dapat dinilai oleh masyarakat dengan

menyesuaikan kebutuhan dan keinginan mereka ke Kantor Desa Pentadu Timur. Meskipun masih ada masyarakat di Desa Pentadu Timur yang merasa kecewa belum maksimalnya pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur, tetapi dalam menilai kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur sebagai penyedia pelayanan publik harus memiliki standar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur dinilai dengan membandingkan penilaian masyarakat secara langsung kepada pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur dengan harapan yang ada di Kantor Desa Pentadu Timur. Untuk itu sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya maka akan digunakan beberapa dimensi atau indikator dalam penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur.

Dimensi pertama adalah *Tangibel* (Bukti Fisik) yang menjadi dasar bagi aparat desa di Desa Pentadu Timur dalam mempersiapkan layanan kepada masyarakat. Melihat dari indikator tersebut dapat dinilai dari sarana dan prasarana di Kantor Desa Pentadu Timur dan apakah sarana dan prasarana sudah dirasakan masyarakat secara langsung. Tetapi memang masih ada beberapa hal terkait sarana dan prasarana seperti AC dan tempat duduk dalam menunggu proses pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur. Selain dari sarana dan prasarana, penampilan aparat desa dalam proses pelayanan memang juga faktor penting, karena tanpa penampilan menarik juga bisa membuat masyarakat jemu. Kenyamanan tempat pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur memang faktor penting karena tanpa kenyamanan maka membuat masyarakat resah dalam menunggu. Kemudahan pelayanan dapat membantu penyelesaian pelayanan

publik sehingga masyarakat merasa senang dan puas. Tingkat kedisiplinan aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur seperti disiplin waktu kerja masuk, istirahat dan pulang. Kemudahan masyarakat dalam pelayanan akan membantu masyarakat merasa yakin akan professional aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur dan penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan dapat mempercepat selesaiannya pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur.

Memang Kantor Desa Pentadu Timur sudah menerapkan dimensi *Tangible*. Tetapi perlu adanya beberapa perbaikan seperti sarana dan prasarana yang belum lengkap, serta penggunaan alat bantu yang masih menjadi kelemahan di kantor desa terutama Kantor Desa Pentadu Timur. Disebabkan kemampuan aparat desa belum sepenuhnya merata. Sehingga kepala desa perlu melakukan sebuah kegiatan seperti BIMTEK atau pelatihan bagi aparat desanya sehingga tidak kesulitan dalam menggunakan alat bantu (komputer).

Dimensi kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan), dimensi dinilai dari kemampuan Pemerintah Desa Pentadu Timur untuk melaksanakan pelayanan dengan berlandaskan standar pelayanan dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Kehandalan aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat. Dengan adanya dimensi kehandalan dapat membantu aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur. Sehingga kemampuan layanan Kantor Desa Pentadu Timur dikategorikan baik dan memenuhi standar.

Penelitian dengan dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan aparat desa memang perlu karena apabila aparat desa kurang cermat akan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pentadu

Timur. Selain itu harus diperkuat dengan standar yang jelas atau tidak, serta dibarengi dengan adanya kemampuan aparat desa penggunaan alat bantu seperti laptop terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan aparat desa atau SDM di Kantor Desa Pentadu Timur menjadi tolak ukur bahwa pelayanan publik dapat dikategori baik atau setengah-setengah bahkan buruk. Terkait hal ini dibuktikan masih adanya aparat desa yang kurang teliti bahkan ceroboh dalam administrasi di Kantor Desa Pentadu Timur. Untuk memperbaiki hal itu aparat desa harus lebih belajar dan teliti. Sehingga kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur baik.

Selanjutnya dimensi berikutnya Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), dengan adanya kemauan dapat membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Dengan tanggap dalam merespon keluhan masyarakat, untuk diproses dan diselesaikan. Dapat mengurangi beban di kantor desa Pentadu Timur. Kemudian dalam pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur akan mempermudah, mempercepat, dan penyelesaian dengan waktu yang tepat akan mengurangi kekecewaan masyarakat desa akan pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur.

Dimensi *Assurance* (Ketanggapan), merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para aparat desa untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat desa dalam proses pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai

pengetahuan dan keramahtamahan pengawai dan kemampuan aparat desa untuk dapat dipercaya dan diyakini. Daya tanggap menjadi dasar bagi aparat desa dalam pelayanan, sehingga dapat mendukung selesainya pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur. Sehingga penilaian kualitas pelayanan publik di kantor desa Pentadu Timur sangat baik.

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pentadu Timur sudah menerapkan dimensi *Assurance* berserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur harus sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga perlu adanya peningkatan seperti jaminan waktu penyelesaian pelayanan publik yang akan memakan waktu lama. Sehingga masyarakat akan merasa, mereka tidak perlu menunggu bahkan harus datang ke Kantor Desa setiap hari, untuk menanyakan proses pelayanan apa sudah selesai atau belum. Sama halnya dengan jaminan biaya di Kantor Desa Pentadu Tmurr sampai saat ini tidak memberikan jaminan biaya seperspun kepada masyarakat di Desa Pentadu Tmurr dalam jaminan biaya untuk proses pelayanan, semuanya gratis. Itupun kalau ada paling hanya kepada masyarakat sebagai ucapan terima kasih. Dengan adanya hal tersebut dapat meyakinkan masyarakat akan kualitas pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati) yang dapat memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi dari aparat desa di Desa Pentadu Timur pada masyarakat. Pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur sudah menerapkan dimensi *Emphaty* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam

dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan masyarakat dari pada pribadi, aparat desa tidak boleh mendahulukan kepentingan pribadi daripada masyarakat karena dapat mengurangi risiko kepercayaan masyarakat pada Kantor Desa Pentadu Timur terkait pelayanan. Tetapi masih ada saja beberapa aparat desa lebih mementingkan kepentingan pribadi dahulu dari pada mendahulukan kepentingan masyarakat. Begitu juga dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang datang ke Kantor Desa Pentadu Timur, karena beresiko mengurangi kepuasaan masyarakat atas pelayanan di kantor desa Pentadu Timur. Kemudian sopan santun dan ramah juga dapat dilakukan aparat desa, jika tidak memberikan kesan buruk dari masyarakat. Apabila aparat desa sewenang-wenang dalam pelayanan.

4.3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik di Kantor Desa

Pentadu Tmuru

Selain penilaian dari indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik di Kantor desa Pentadu Timur, terdapat beberapa faktor pendukung kesuksesan dalam pelayanan seperti keramahan kepada masyarakat yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan masyarakat tidak kecewa terhadap apa yang diberikan aparat desa terkait pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan menjadi dasar bagi Pemerintah Desa Pentadu Timur menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

Faktor pendukung lainnya sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, begitu juga

mengakukan dan mengadakan rapat koordinasi mengenai bagaimana peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya rapat koordinasi maka akan mempermudah penyelesaian dan kesulitan dalam pelayanan publik dengan itu saran yang muncul dari rapat koordinasi akan memperbaiki kesalahan yang terjadi. Selain itu penyediaan fasilitas atau alat bantu dan harus adanya internet. Dapat mempermudah aparat desa dalam menyelesaikan proses pelayanan di Kantor Desa Pentadu Timur.

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pentadu Timur lebih kepada bagaimana kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran lebih kepada tanggung jawab melayani masyarakat itu sendiri. Keterkaitan dengan faktor-faktor yang penghambat proses pelayanan publik, di Kantor desa Pentadu Timur seperti sumber daya aparat desa itu sendiri yang masih kurang dan dibuktikan dengan keahlian dan skill aparat desa yang belum menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Aparat desa di Desa Pentadu Timur saat ini belum bisa optimal. Kegiatan proses pelayanan menjadi kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Selain itu faktor penghambat yang timbul adalah seperti sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki seperti penyediaan ruang tunggu bagi masyarakat yang datang kemudian fasilitas AC dan lainnya. Kesulitan lainnya adalah penggunaan alat bantu, masih ada aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur belum maksimal dalam menguasai alat bantu seperti komputer dan laptop dan

lainnya. Skill menjadi salah satu masalah terbesar yang dihadapi Pemerintah Desa Pentadu Timur, seperti aparat desa yang belum memiliki keahlian dan masih minimnya. Sehingga perlu adanya pelatihan bagi aparat desa dalam mengoperasikan laptop dan penulisan surat-surat di Desa Pentadu Timur.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan yang bisa diambil adalah sebagai berikut : Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pentadu Timur Kabupaten Boalemo dengan melihat dari sisi dimensi yaitu *Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Berbicara tentang dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) salah satu hal yang belum dipenuhi adalah memberikan kenyamanan tempat pelayanan, sarana dan prasarana fisik yang menunjang pelayanan. Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) lebih kepada keahlian aparat desa dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat kurang sehingga perlu adanya peningkatan kapasitas aparat desa dengan mengikutkan bimtek, pelatihan dan pendidikan bagi aparat desa.

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) sudah sangat sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat. Sama halnya dengan dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan pemberian jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang masih adanya kesesuaian harapan kepada masyarakat yaitu mengenai kurang ramahnya aparat desa dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Sehingga perlu adanya inovasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Pentadu Timur.

5.2. Saran

Berkaitan dengan hal tersebut maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah Desa Pentadu Timur sebaiknya memberikan kenyamanan dalam proses pelayanan
2. Pemerintah Desa Pentadu Timur perlu melaksanakan dan memberikan BIMTEK atau pelatihan bagi seluruh aparat desa yang belum mampu dalam menggunakan alat bantu yang ada.
3. Aparat desa di Pemerintah Desa Pentadu Timur sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan agar masyarakat memberikan respon yang baik terhadap aparat desa.

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. *Efektiivitas Organisasi Kaidah Perilaku (Alih Bahasa Magdalena)*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Soemantri, Bamabang. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan 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*.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang *Desa*

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang *Desa*.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang *Desa*.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

PEDOMAN WAWANCARA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PENTADU TIMUR

Pedoman Wawancara

Informan : Kepala Desa (Thomas Paera)

Sekretaris Desa (Wirasti Daima A.Md)

A. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

1. Bagaimana pengadaan sarana dan prasarana di Pemerintah Desa Pentadu Timur?
2. Bagaimana kemudahan yang diberikan aparat desa dalam proses pelayanan?
3. Bagaimana kedisiplinan aparat desa dalam melakukan pelayanan?
4. Bagaimana penggunaan alat bantú dalam pelayanan di desa?

B. Dimensi *Reability* (kehandalan)

1. Bagaimana kemampuan Aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur dalam memberikan pelayanan publik?
2. Bagaimana kecermatan aparat desa dalam melayani masyarakat?
3. Apakah sudah menggunakan standar pelayanan yang jelas selama proses pelayanan berlangsung?
4. Bagaimana keahlian aparat desa dalam menggunakan alat bantú dalam proses pelayanan pelayanan?

C. Dimensi *Responsiviness* (ketanggungan)

1. Bagaimana Pelayanan Aparat Desa di Kantor Desa dalam merespon keinginan masyarakat?
2. Apakah aparat desa sudah melayani dengan cepat dan tepat?
3. Apakah aparat desa sudah melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat?
4. Apakah keluhan dari masyarakat sudah mampu ditangani oleh aparat desa?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Bagaimana jaminan biaya dalam pelayanan yang diberikan di Pemerintah Desa Pentadu Timur dalam melayani masyarakat?
2. Bagaimana jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan di Pemerintah Desa Pentadu Timur dalam melayani masyarakat?
3. Bagaimana jaminan kepastian biaya dalam pelayanan yang diberikan di Pemerintah Desa Pentadu Timur dalam melayani masyarakat?

E. Dimensi *Empaty* (Empati).

1. Bagaimana perhatian aparat desa di Kantor Desa Pentadu Timur kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik?
2. Bagaimana keramahan yang diberikan aparat desa selama proses pelayanan kepada masyarakat?
3. Bagaimana sopan santun yang diberikan aparat desa selama proses pelayanan kepada masyarakat?
4. Apa upaya yang dilakukan Pemerintah Desa Pentadu Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?

F. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik

1. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Desa Pentadu Timur?
2. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Desa Pentadu Timur?

PEDOMAN WAWANCARA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PENTADU TIMUR

Pedoman Wawancara

Informan	:	Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum (Risnawaty Abas)
		Kepala Urusan Perencanaan (Masvawati Kumai, S.Pd)
		Kepala Seksi Pelayanan (Engki Pomolango)
		Kepala Seksi Kesejahteraan (Sri Anggraeni Nihe)
		Kepala Seksi Pemerintahan (Yustin Uko)
		Ketua LPM (Abd. Haris Kumai)

A. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

1. Apakah penampilan aparat desa mempengaruhi kualitas pelayanan?
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pelayanan yang diberikan aparat desa dalam melayani masyarakat sudah diberikan kemudahan?
4. Apakah kedisiplinan bagi aparat desa sangat penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, aparat desa menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Bagaimanakah kecermatan aparat desa dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah Pemerintah Desa Pentadu Timur memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan aparat desa dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian aparat desa dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

1. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Pemerintah Desa Pentadu Timur dalam menanggapi keluhan masyarakat?
2. Apakah aparat desa dalam memberikan pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
3. Apakah aparat desa dalam proses pelayanan dilakukan secara tepat waktu dalam proses pelayanan?
4. Apakah semua keluhan masyarakat dalam layanan di respon oleh aparat desa secara cepat?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

1. Ketika memberikan layanan, apakah aparat desa mendahulukan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi?
2. Apakah aparat desa sudah melayani masyarakat dengan sopan santun dan ramah?
3. Apakah aparat desa dalam melayani dengan tidak diskriminatif atau membedabedakan?
4. Apakah aparat desa melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang?

PEDOMAN WAWANCARA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PENTADU TIMUR

Pedoman Wawancara

Informan : Tokoh Masyarakat

1. *Tangible* (berwujud)

1. Bagaimana Penampilan aparat desa yang melayani masyarakat?
2. Bagaimana kondisi tempat pelayanan? Sudah nyaman atau belum?
3. Apakah sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan sudah sesuai?
4. Bagaimana kedisiplinan aparat desa dalam melakukan proses pelayanan?
5. Bagaimana kemudahan yang diberikan oleh aparat desa dalam proses pelayanan?
6. Bagaimana kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan?
7. Bagaimana penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa?

2. *Reability* (kehandalan),

1. Bagaimana kecermatan dan ketepatan aparat desa dalam melakukan pelayanan?
2. Bagaimana kemampuan aparat desa dalam menggunakan alat bantu untuk melakukan pelayanan?
3. Apakah Pemerintah Desa Pentadu Timur mempunyai standar pelayanan yang jelas?
4. Bagaimana keahlian aparat desa dalam menggunakan alat bantu pelayanan?

3. *Responsiviness* (ketanggapan),

1. Apakah aparat desa merespon atau tanggap dengan masyarakat yang datang?
2. Apakah aparat desa melakukan pelayanan dengan cepat?
3. Apakah aparat desa melakukan pelayanan dengan tepat?

4. Apakah aparat desa melakukan pelayanan dengan cermat?
 5. Apakah aparat desa melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
 6. Apakah keluhan masyarakat dapat direspon oleh aparat desa?
4. *Assurance* (Jaminan),
 1. Bagaimana waktu pelaksanaan pelayanan? Sudah sesuai standar/belum?
 2. Apakah aparat desa memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
 3. Apakah aparat desa memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?
 5. *Empathy* (Empati)
 1. Apakah aparat desa sudah memberikan keramahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat?
 2. Apakah aparat desa mendahulukan kepentingan masyarakat daripada pribadi?
 3. Apakah aparat desa sudah memberikan layanan dengan sikap sopan santun?
 4. Apakah aparat desa melayani masyarakat dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kepala Desa

(Thomas Paera)



Wawancara dengan Sekretaris Desa

(Wirasti Daima A.Md)



Wawancara dengan Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum
(Risnawaty Abas)



Wawancara dengan Kepala Urusan Perencanaan
(Masvawati Kumai, S.Pd)



Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan

(Engki Pomolango)



Wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan

(Sri Anggraeni Nihe)



Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan
(Yustin Uko)



Wawancara Ketua LPM
(Abd. Haris Kumai)



Wawancara Masyarakat

(Santi Abubakar)

skripsi_S2116088_Emeliya Sandi_Kualitas Pelayanan Publik
Pada kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta
kabupaten Boalemo

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	eprints.uny.ac.id Internet Source	8%
2	repository.unpas.ac.id Internet Source	4%
3	Submitted to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Student Paper	3%
4	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
5	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
7	repository.uma.ac.id Internet Source	1%
8	ar.scribd.com Internet Source	1%

9	ojs.unm.ac.id Internet Source	1 %
10	www.scribd.com Internet Source	1 %
11	media.neliti.com Internet Source	1 %
12	nrkcecenetd.blogspot.com Internet Source	1 %
13	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	1 %
14	es.scribd.com Internet Source	1 %
15	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1 %
16	mastemu.blogspot.com Internet Source	<1 %
17	www.qureta.com Internet Source	<1 %
18	ferindah.blogspot.com Internet Source	<1 %
19	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1 %
20	Submitted to iGroup	

21	pt.slideshare.net	<1 %
22	repository.widyatama.ac.id	<1 %
23	thesis.binus.ac.id	<1 %
24	ejurnal.an.fisip-unmul.ac.id	<1 %
25	wahyurishandi.blogspot.com	<1 %
26	helukaanas.blogspot.com	<1 %
27	Submitted to Pasundan University Student Paper	<1 %
28	repository.unhas.ac.id	<1 %
29	Christin Yuliani, Isna Fitria Agustina. "EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ONE DAY SERVICE (ODS) DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN SIDOARJO", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2015 Publication	<1 %

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 25 words

Exclude bibliography

On



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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. 0061/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : EMELIYA SANDI
NIM : S2116088
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 28%, 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, 15 April 2020
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



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo

Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 829976; E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : **1089 /PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2019**

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Desa Pentadu Timur

di,-

Kab. Boalemo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Peneliti : Emeliya Sandi

NIM : S2116088

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Desa Pentadu Timur Kec. Tilamuta Kab. Boalemo

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 21 September 2019
Ketua,

Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO

KANTOR KESBANG POL

Alamat : Jl. Sultan Hunudji Desa Modelomo Kec. Tilamuta Kab. Boalemo

REKOMENDASI

Nomor : 070/KesbangPol /14 /1/2020

Kepala Kantor Kesbang Pol Kabupaten Boalemo, setelah membaca Surat dari Ketua Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Lembaga Penelitian(LEMLIT) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas ICHSAN Gorontalo Nomor :1089 /PIP/ /LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2019 Tanggal 21 September 2019 Perihal Permohonan Izin Penelitian maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama :Emeliya Sandi
NIM : S2116088
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Alamat : Desa Pentadu Timur Kec. Tilamuta Kab.Boalemo
Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pentadu Timur Kec. Tilamuta Kab. Boalemo"
Lokasi Penelitian :Desa Pentadu Timur Kec.Tilamuta kab.Boalemo
Waktu :2 (Dua) Bulan 07 Januari s/d 07 Maret 2020

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama mengadakan Penelitian agar menjaga keamanan dan ketertiban, serta melapor kepada Pemerintah setempat yang menjadi obyek penelitian.
2. Tidak dibenarkan menggunakan rekomendasi ini untuk kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan Penelitian.
3. Setelah melakukan Penelitian agar menyampaikan 1 eksemplar laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kab. Boalemo Cq. Kakan Kesbang Pol Kab. Boalemo.
4. Surat rekomendasi ini akan dicabut kembali atau dinyatakan tidak berlaku apabila peneliti tidak memtaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Tilamuta, 07 Januari 2020
A.n KAKAN KESBANG POL



Tembusan :

1. Yth. Bupati Boalemo (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNICHSAN Gorontalo
3. Yth. Camat Tilamut Kab.Boalemo
4. Yth. Kepala Desa Pentadu Timur Kec. Tilamuta
5. Yang Bersangkutan

Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO
KECAMATAN TILAMUTA
DESA PENTADU TIMUR

Alamat Jl. Yos Sudarso Pentim - Tilamuta KodePos 96263

SURAT KETERANGAN

No : 140/Pentim-Til/234/III/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo menerangkan Kepada :

Nama : EMELIYA SANDI
NIM : S2116088
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo
Alamat : Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta
Kabupaten Boalemo

Bahwa yang bersangkutan diatas adalah benar-benar telah melaksanakan penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo**" Di Desa Pentadu Timur Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Tilamuta, 31 Maret 2020
Kepala Desa Pentadu Timur,


THOMAS PAERA

RIWAYAT HIDUP

NAMA : EMELIYA SANDI
TEMPAT TANGGAL LAHIR : KAO, 12 OKTOBER 1990
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
AGAMA : ISLAM

KELUARGA

Riwayat Pendidikan :

1. SD INPRES DULUPI (Tahun 1996-1997)
 2. SD INPRES BIANG A (Tahun 1997-1998)
 3. SDN BUNUYO (Tahun 1998-2000)
 4. SDN BUMIREJO (Tahun 2000-2001)
 5. SDN I PENTADU TIMUR (Tahun 2001-2002)
 6. SLTP N I TILAMUTA (Tahun 2003-2005)
 7. SMA N I TILAMUTA (2005-2007)
 8. PAKET C (Tahun 2007-2008)
 9. Kuliah di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik, Universitas Ichsan Gorontalo (Tahun 2016-2020)