

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA OENAEM KECAMATAN BIBOKI SELATAN KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Vebiana Uskono<sup>1</sup>, Aplonia Pala<sup>2</sup>, Stefanus Bekun<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Timor, Kefamenanu, [vebiuskono@gmail.com](mailto:vebiuskono@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Timor, Kefamenanu, [aploni Monteiro@yahoo.co.id](mailto:aploni Monteiro@yahoo.co.id)

<sup>3</sup> Universitas Timor, Kefamenanu, [Stefanusbekun@gmail.com](mailto:Stefanusbekun@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara. Adapun permasalahan di dalam penelitian ini yaitu belum maksimalnya pelayanan publik di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang Kualitas Pelayanan Publik di Desa Oenaem. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Oenaem belum maksimal. Kondisi ini terlihat pada Dimensi *Tangible* dan Dimensi *Reliability*. Pada dimensi *tangible* ditemukan beberapa kekurangan yaitu kondisi kantor desa dalam proses renovasi sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam memberikan pelayanan publik dan belum memadainya peralatan kantor di Desa Oenaem. Dimensi *Reliability* pada dimensi ini terdapat beberapa indikator diantaranya kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian dari indikator tersebut ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu berkaitan dengan kemampuan dan keahlian aparat desa dalam mengoperasikan komputer sehingga pelayanan administrasi di desa belum maksimal.

**Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan Publik**

### ABSTRACT

*This research is intended to analyze and describe the quality of public services in Oenaem Village, South Biboki District, North Central Timor Regency. The problem in this research is that public services in Oenaem Village, Biboki Selatan District, North Central Timor Regency have not been maximized. The aim of this research is to describe and analyze the quality of public services in Oenaem Village. The method used is descriptive qualitative. The research results show that the quality of public services in Oenaem Village is not optimal. This condition can be seen in the Tangible Dimension and Reliability Dimension. In the tangible dimension, several deficiencies were found, namely the condition of the village office in the process of renovation, causing inconvenience in providing public services and inadequate office equipment in Oenaem Village. In the Reliability Dimension, there are several indicators in this dimension, including accuracy, clear service standards, ability and expertise. Of these indicators, there are indicators that have not worked according to community expectations, namely related to the ability and expertise of village officials in operating computers so that administrative services in the village have not been optimal.*

**Keywords: Quality; Public service**

## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan.

Kualitas pelayanan publik berkaitan dengan mutu pelayanan publik, karena Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang publik service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efesiansinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang tidak memuaskan/sangat tidak efektif/effesien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima/pelayanan terbaik

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 16, a, b dan 17b tentang Pelayanan Publik Pelaksana dalam hal ini aparatur pemerintah mempunyai kewajiban dan larangan. Kewajibannya Antara lain: melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang di berikan oleh penyelenggara, dan memberi pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Larangan: meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, dan Sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, "bahwa setiap penyelenggara

pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah Desa Oenaem yang merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Desa Oenaem juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan pengamatan Penulis terkait kualitas pelayanan publik di Desa Oenaem penulis dapat menemukan beberapa masalah yakni cara pemerintah Desa melayani masyarakat ketika ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat tapi pada kenyataannya pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dikarenakan setiap Prosedur pelayanan tidak dipublikasikan di muka umum misalnya di tempel di papan informasi sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak merasa kebingungan. Permasalahan lainnya yakni sarana prasarana dan kemampuan SDM aparat dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang masih minim.

Hal ini yang mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Tabel 1.1  
 Keadaan Aparat Desa Oenaem  
 Tahun 2020

No	Nama	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	Bernadus Nesi	Kepala Desa	SMA
2	Fransiskus Talue	Sekdes	SMA
3	Maria F.Sesnae	Kadus 1	SMA
4	Astriana Nailopo	Kadus 2	SMA
5	Maria F.Tuaneno	Kadus 3	SMA
6	Yulius Naisoko	Kaur Umum	SMA
7	Maria I. Uskono	Kaur Pembangunan	SMA
8	Silvester Molo	Kaur Keuangan	SMA

Sumber : Desa Oenaem, 2021

Dari Tabel 1.1 data yang diperoleh dari desa Oenaem mengenai data aparatur desa berdasarkan tingkat pendidikan yakni : SMA Sebanyak 8 orang dengan rincian Kepala Desa 1 Orang, Sekdes 1 Orang, Kadus 3 Orang, dan Kaur 3 Orang

Tabel 1.2  
 Sarana dan Prasarana Kantor Desa  
 Oenaem Tahun 2020

No	Jenis Barang	Jumlah	Keadaan
1	Kantor Desa	1 Unit	Baik
2	Meja	12 Unit	Baik
3	Kursi	200 Unit	Baik
4	Lemari	5 Unit	Baik
5	Laptop	2 Unit	Baik
6	Printer	1 Unit	Baik

Sumber : Desa Oenaem, 2021

Dari Tabel 1.2 data yang diperoleh dari kantor Desa Oenaem mengenai sarana dan prasarana yakni : 1 gedung kantor desa, 12 unit meja, 200 unit kursi, 5 unit lemari, 1 unit laptop, dan 1 unit printer.

Tabel 1.3  
 Jenis – Jenis Pelayanan di Kantor  
 Desa Oenaem

No	Jenis –Jenis Pelayanan
1	Surat keterangan tidak mampu
2	Surat keterangan usaha
3	Surat keterangan permohonan akte kelahiran, kartu KK, KTP, dll
4	Surat keterangan perpindahan penduduk
5	Surat keterangan jual beli ternak

Sumber : Desa Oenaem, 2021

Dari Tabel 1.3 data yang diperoleh dari kantor Desa Oenaem mengenai jenis-jenis pelayanan yakni : Surat keterangan tidak mampu, Surat keterangan usaha, Surat keterangan perpindahan penduduk, Surat keterangan jual beli ternak, Surat keterangan permohonan akte kelahiran, kartu KK, KTP, dll.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Bog dan Taylor dalam

Moleong (2007:4), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai rangkaian proses penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi

Nana Syaodih Sukmadinata (2007:60), adapun dalam memperoleh data peneliti menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif yang merupakan suatu metode yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.

Fokus penelitian dapat membatasi kajiannya dengan menetapkan fokus studi sebagai batas penelitian sehingga tidak menimbulkan kebingungan dalam memverifikasi, mereduksi dan menganalisa data.

Dengan demikian yang menjadi fokus penelitian Kualitas Pelayanan Publik di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan yaitu dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari :

1. Tangible (bukti fisik)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap )
4. Assurance(jaminandan kepastian)
5. Emphaty (memberikan perhatian )

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

Teknik Analisis data melalui prosedur reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sugiyono (2005:91)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **A. Dimensi Tangible, (Bukti Fisik)**

Menurut Parasuraman (2001:32) Bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang di berikan meliputi fasilitas fisik (gedung, atau gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi)

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sarana prasarana pelayanan yang ada belum memadai karena masih terdapat kekurangan sarana dan prasarana diantaranya laptop, printer dan gedung.

Berdasarkan Teori dan Hasil penelitian yang ada di lapangan terkait dengan dimensi ini, maka dapat disimpulkan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan dapat memenuhi keinginan masyarakat maka harus didukung dengan bukti fisik yang memadai. Akan tetapi keadaan Pemerintah Desa Oenaem belum memiliki kantor desa yang cukup memadai dan masih kekurangan perlengkapan pelayanan seperti laptop dan printer.

### **B. Dimensi Reliability, (Kehandalan)**

Menurut Parasuraman, (2001:48) Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan

akurat, dan memuaskan. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Pelayanan publik di desa Oenaem sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pemerintah dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kemampuan perangkat pemerintah yang ada belum semua bisa menggunakan alat bantu pelayanan seperti laptop.

Berdasarkan Teori dan Hasil penelitian yang ada terkait fokus penelitian pada dimensi ini maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa Oenaem sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan, namun pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kemampuan atau keahlian aparat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kemampuan perangkat pemerintah yang ada belum semua bisa menggunakan alat bantu pelayanan seperti laptop.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan,

sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaiannya atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52)

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa ketanggapan aparat pemerintah desa di desa ini terhadap kebutuhan akan pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan aparat Desa Oenaem kepada masyarakat sudah baik, karena para aparat pemerintah desa Oenaem sudah merespon atau menerima setiap masukan serta usulan dari masyarakat dengan baik Dan sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan Teori dan Hasil penelitian di lapangan terkait dengan fokus penelitian pada dimensi ini dapat disimpulkan bahwa yang digunakan untuk menilai respon atau tanggapan para aparat pemerintah desa terkait pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat ketanggapan aparat di desa ini terhadap kebutuhan akan pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan aparat Desa Oenaem kepada masyarakat sudah baik, karena pemerintah desa sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

### **C. Assurance, (Jaminan dan Kepastian)**

Menurut (Parasuraman, 2001:69) yang mengartikan bahwa Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa jaminan dan kepastian pelayanan yang diberikan aparat Desa kepada masyarakat sudah baik, hal ini terlihat dari sikap aparat, dalam merespon masyarakat yang dapat memberikan kepercayaan terhadap masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan Teori dan Hasil penelitian di lapangan terkait dengan fokus penelitian pada dimensi ini yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di Desa Oenaem berdasarkan Jaminan kepastian atas pelayanan yang diberikan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan aparat Desa kepada masyarakat sudah baik, hal ini terlihat dari sikap aparat saat melayani masyarakat dan terbukti bahwa para aparat sudah memberikan proses pelayanan yang baik kepada masyarakat.

#### **D. *Empathy* (Perhatian)**

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan publik di desa ini sudah berjalan dengan baik karena dalam pelayanan apabila ada kesalahan ataupun kesulitan para aparat selalu memberikan perhatian dengan memberikan pemahaman, toleransi, dan solusi kepada masyarakat yang bersangkutan.

Berdasarkan Teori dan Hasil penelitian di lapangan terkait dengan fokus penelitian pada dimensi ini dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari dimensi empati maka setiap aparat harus memiliki sikap empati atau perhatian terhadap masyarakat yang dilayani dengan memberikan pemahaman atau pengertian serta solusi kepada masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

##### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Publik di Desa Oenaem dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Penilaian kualitas pelayanan publik di Desa Oenaem dalam dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) menunjukkan bahwa dimensi *tangible* ( bukti fisik) belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat karena pemerintah desa belum memiliki kantor desa dan peralatan kantor yang belum memadai. Hal ini disebabkan karena masih terdapat kekurangan sarana prasarana pelayanan. Diantaranya gedung, laptop dan mesin printer.
- b) Penilaian kualitas pelayanan publik yang dilakukan pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. karena kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dilihat dari kemampuan aparat dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti penggunaan laptop.
- c) Penilaian kualitas pelayanan di Desa Oenaem dalam dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) aparat desa terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sudah baik hal ini dapat dilihat bahwa aparat di desa Oenaem telah merespon masyarakat yang dilayani dengan memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan masyarakat.
- d) Penilaian kualitas pelayanan di Desa Oenaem dalam Dimensi *Assurance* (Jaminan) bahwa pelayanan yang diberikan aparat Desa Oenaem kepada masyarakat sudah baik, hal ini terlihat dari sikap dan kemampuan aparat yang dapat menjamin proses pelayanan dan dapat dipercayai oleh masyarakat yang dilayani.

- e) Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari dimensi empati maka setiap aparat harus memiliki sikap empati atau perhatian terhadap masyarakat yang dilayani dengan memberikan pemahaman atau pengertian serta solusi kepada masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan. Hal ini terbukti bahwa kualitas pelayanan di Desa Oenaem dalam Dimensi *Empathy* sudah diterapkan dengan baik.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Oenaem maka penulis, dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah Desa Oenaem perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik melalui ketersediaan fasilitas pelayanan publik diantaranya penambahan laptop, mesin printer dan perluasan gedung untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Oenaem.
2. Pemerintah Desa Oenaem harus meningkatkan pendidikan dan pelatihan kepada aparat Desa Oenaem guna meningkatkan pengetahuan dan keahlian para aparat dalam melayani masyarakat.
3. Pemerintah di desa Oenaem sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan agar masyarakat memberikan respon yang baik terhadap perangkat desa
4. Pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena aparat pemerintah desa akan dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara baik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, Lexy. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Karya. Bandung
- Miles dan Huberman. 1984. Analisis Data Kualitatif. Universitas Indonesia Press. Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63KEP/M.PAN/ 7/ 20043 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Oenaem. Tahun 2020
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono. 2001. Konsep Pelayanan Publik. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik