



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SUKAPING KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

PUTRA HANAPI

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : putrahanapi8@gmail.com

Abstract

Basically, public services cannot be separated from society, a society consisting of a group of people or humans always needs services, although public services cannot be separated from the administration regulated by the State. This research was conducted at the Sukaping Village Head Office, which is located at Jalan Dubalang Batu No. 100 Sukaping Village, Pangean District, Kuantan Singingi Regency in October-November 2021. The village government as one element of government does not escape the basic concept of services that must be carried out quickly, because the needs of the community are increasingly requiring village employees in the area to always improve abilities, knowledge and skills in order to serve the community well.

The purpose of this research is to find out how the quality of public services at the Sukaping Village office, Pangean sub-district, Kuantan Singingi district. The formulation of the problem in this study is how the quality of public services at the Sukaping Village office, Pangean sub-district, Kuantan Singingi district. The type of research used is descriptive qualitative, which is trying to provide an accurate description or explanation of the problem under study, namely the quality of public services at the Sukaping Village Office, explaining the existing data systematically based on the facts that appear or as they are so as to provide an objective picture of the situation. the actual object under study.

Keywords: Analysis, Service Quality

Abstrak

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada admimisitrasi yang diatur oleh Negara. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepala Desa Sukaping yang beralamat di Jalan Dubalang Batu No. 100 Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi pada bulan Oktober-November 2021. Pemerintah desa sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan

konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak mengharuskan pegawai desa yang ada di wilayah tersebut



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sukaping kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sukaping kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti yaitu kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sukaping, menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Kata kunci: Analisis, Kualitas Pelayanan



PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 6 ayat 1 menyebutkan :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintahan dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang undangan.

pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pemerintah desa sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai desa yang ada di wilayah tersebut untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Maka dapat disimpulkan bahwa kantor desa harus selalu meningkatkan kualitas



pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), (Akta Lahir), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), (Akta Tanah), dan (Akta Mati).

Pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari Kaur Umum. Pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam 2 jenis pelayanan:

1. Pelayanan yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

- a. Pengurusan KTP
- b. Akta Tanah
- c. Kartu Keluarga dan
- d. Akta Lahir.

2. Pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

- a. Pengurusan Aka Mati.
- b. Pembuatan SKTM.
- c. Pembuatan Surat Lahir.



Tabel I.1 : SOP Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Sukaping Setiap Pelayanan.

Jenis- Jenis Pelayanan	Persyaratan	Keterangan
1.Pebuatan KTP (ditindaklanjuti oleh Kecamatan)	1. Surat Pengantar RT/RW. 2. Fotokopi KK. 3. Fotokopi Akta lahir. 4. Surat keterangan pindah.	Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi informasi kapan KTP akan di ambil.
2.Pembuatan Akta tanah (ditindaklanjuti oleh Kecamatan).	1. Sertifikat Asli Hak Guna Bangunan (SHGB). 2. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). 3. Identitas diri berupa KTP dan KK. 4. Surat pernyataan kepemilikan lahan.	Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi infomasi kapan Akta tanah nya akan di ambil.
3.Pembuatan KK (ditindaklanjuti oleh Kecamatan).	1. Surat pengantar dari RT. 2. Foto copy buku atau akta nikah. 3. Membawa surat keterangan pindah, bagi suami/ istri yang berstatus sebagai anggota pendatang di desa tersebut. 4. Meminta form permohonan ke kantor desa. 5. Meminta from permohonan ke kantor desa untuk menerbitkan KK baru.	Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi infomasi kapan KK akan di ambil.
4.Pembuatan Akta Lahir (ditindaklanjuti	1. Surat Keterangan Kelahiran dari desa.	Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai



oleh Kecamatan).	<ol style="list-style-type: none"> 2. Asli dan fotokopi Surat Keterangan Kelahiran dari dokter/bidan/ penolong kelahiran. 3. Surat Nikah/Akta Perkawinan orangtua. 	kantor desa akan memberi informasi kapan Akta Lahir akan di ambil.
5.Pengurusan Akta mati (ditindaklanjuti langsung oleh desa).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kematian (Visum)dari Dokter apabila meninggal di Rumah Sakit. 2. Surat Pernyataan meninggal di Rumah oleh Pemohon diketahui dua orang saksi dan Ketua RT/RW. 3. Surat Nikah/Akte Perkawinan yang bersangkutan. 	Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi informasi kapan Akta mati akan di ambil.
6.Pembuatan SKTM (ditindaklanjuti langsung oleh desa).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga (KK) Asli dan Fotocopy. 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Asli dan Fotocopy dan KTP orang tua. 	Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi informasi kapan SKTM akan di ambil.
7.Pembuatan surat keterangan lahir (ditindaklanjuti langsung oleh desa).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Surat Pengantar RT. 2. Membawa Kartu Keluarga (KK) dan fotocopy. 3. Membawa KTP dan fotocopy. 4. Membawa Surat Nikah dan fotocopy. 5. Surat Keterangan dari Bidan/ Rumah Sakit. 6. KTP pelapor dan fotocopy. 7. KTP 2 orang saksi dan fotocopy. 	Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi informasi kapan surat keterangan lahir akan di ambil.

Sumber: Kantor Kepala Desa Sukaping Tahun 2021



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

Kantor Desa Sukaping memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik.

Beberapa masyarakat mengatakan pelayanan yang diberikan para pegawai yang kurang tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kurangnya kemampuan bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi,waktu penyelesaian pelayanan yang masih belum efektif, Serta hal yang terpenting bagi pelaku pemberi layanan, bahwa dalam memberikan pelayanan harus dulu kita memperhatikan sisi penampilan fisik para pegawai dalam meberikan pelayanan yang santun dan beretika.

Sebagaimana pernyataan masyarakat dapat disimpulkan, banyak permasalahan dan kekurangan yang ada, dalam memberikan pelayanan, sehingga hendaknya pihak kantor Desa Sukaping lebih memperbaiki kualitas pelayanannya serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/pelaku pemberi pelayanan dikantor Desa Sukaping, sehingga masyarakat akan merasa senang dan puas serta bersikap loyal terhadap kantor Desa Sukaping.



Berdasarkan argument dan pemaparan teori serta masalah tersebut maka perlu penelitian terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kepala Desa Sukaping. Di samping itu penelitian terhadap kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan dari tema permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”**, untuk selanjutnya peneliti tertarik untuk dilanjutkan sebagai objek dan dasar penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor desa sukaping kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang dan



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

LANDASAN TEORI

Konsep Administrasi Negara

Menurut Dimock dan Dimock (dalam Anggara, 2012:144) administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Oleh sebab itu, ilmu administrasi Negara tidak hanya mempersoalkan apa yang dilakukan pemerintah tetapi juga bagaimana melakukannya. Administrasi Negara juga merupakan bagian ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan Negara dalam suatu proses. Oleh sebab itu, sebagai suatu ilmu yang diperoleh dari kedua ilmu pengetahuan ini, administrasi Negara menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami. Pertama, perlu mengetahui sesuatu mengenai administrasi umum. Kedua, harus diakui bahwa banyak masalah administrasi Negara timbul dalam kerangka politik.

Konsep Manajemen

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya:



Follet (dalam Wijayanti, 2008:1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner (dalam Wijayanti, 2008:1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan S.P (1989:10) Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia- bukan mesin - dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Konsep Pemerintahan Desa

Menurut Widjaja (2010:3) “Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa”.

Hal senada juga disebutkan oleh Bintarto (dalam Wasistiono, 2007:50) yang mendefinisikan desa sebagai suatu hasil dari perwujudan antara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan itu ialah suatu wujud atau penampakan di muka bumi yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografi, social ekonomis, politis dan kultural yang saling berinteraksi antar unsur tersebut dan juga dalam hubungannya dengan daerah lain.

Dari penjelasan tersebut maka dapat dikemukakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat yang ada disebuah wilayah yang di setiap unsurnya saling berinteraksi dan



berhubungan dengan daerah lain. Suatu desa akan dipimpin oleh seorang kepala desa/aparatur yang menjalankan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat.

Nurcholis (dalam Arenawati, 2014:34) menjelaskan pemerintah desa merupakan unsur penyelenggara pemerintahan desa. Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada admimisitrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut B Linois (2002:139) dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*), dengan ciri-ciri berikut:



- a. Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu.
- d. Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.
- e. Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.
- f. Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
- g. Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan.
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelayanan.
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran





Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761



Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sukaping

Sumber: Modifikasi peneliti tahun 2021



METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti yaitu kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sukaping, menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Menurut Newman (2000:225) menjelaskan, bahwa penelitian kualitatif adalah suatu data yang produktif, beragam, dan tidak standar. Dalam penelitian kualitatif, data kadang-kadang berbentuk angka, lebih sering data merupakan kata-kata tertulis atau lisan, tindakan, bunyi, simbol, benda fisik atau gambar visual misalnya, peta, foto dan video.

Penelitian kualitatif tidak mengkonversi semua pengamatan menjadi media tunggal umum seperti angka tetapi meninggalkan data dalam berbagai bentuk ukuran dan wujud yang tidak standar. Sementara data numerik mengubah informasi ke dalam format standar dan ringkas. Penelitian kualitatif juga menerangkan konsep sebelum pengumpulan data, akan tetapi, banyak konsep yang digunakan akan terus dikembangkan dan disempurnakan selama atau setelah proses pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian lapangan telah diperoleh berbagai informasi dari berbagai macam informan mengenai Analisis Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Analisis penelitian yaitu pengumpulan data yang di lakukan oleh peneliti berdadsarkan indicator dan pertanyaan dari hasil wawancara yang di lakukan di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :



5.3.1 Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Waktu penyelesaian yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan kepada masyarakat. Waktu penyelesaian sangat penting, karena untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai kantor Desa Sukaping dalam melaksanakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Pelayanan dengan tepat waktu yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan dengan tepat waktu yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah tepat waktu dan sudah baik, pelayanan dengan tepat waktu sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan yang telah di rencanakan, dengan pelayanan yang sudah tepat waktu masyarakat sudah puas dengan kinerja pegawai kantor Desa Sukaping. Pelayanan dengan cepat dan tepat yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan dengan cepat dan tepat yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, pelayanan dengan cepat dan tepat sudah sesuai dengan yang di harapkan



oleh pengguna layanan kantor Desa Sukaping, masyarakat sudah puas dengan kinerja pegawai Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Pelayanan dengan jaminan biaya yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan dengan jaminan biaya yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping tidak ada biaya sama sekali yang di kenakan kepada masyarakat oleh pegawai kantor desa semuanya di berikan secara gratis tanpa di pungut biaya sama sekali, memang itu harus di laksanakan oleh pegawai kantor desa karena sebagai aparatur desa kita bekerja untuk melayani masyarakat dan sudah di gaji tetap oleh provinsi.

5.3.2 Indikator Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Sarana dan prasarana merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Desa Sukaping namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Sarana dan prasarana sangat penting, karena untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai kantor Desa Sukaping dalam melaksanakan pekerjaannya untuk melayani masyarakat Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Kenyamanan tempat pelayanan yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.



Menurut pengamatan penulis bahwasanya Kenyamanan tempat pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu nyaman, pegawai Kantor Desa Sukaping sudah berusaha semaksimal mungkin untuk membuat masyarakat merasa nyaman dengan tempat dan fasilitas yang disediakan hanya saja ada masyarakat yang mengatakan ruangan kantor sudah nyaman tetapi pada saat siang hari begitu terasa panas karena Kantor Desa belum memiliki AC. Penggunaan alat bantu yang dilakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Penggunaan alat bantu yang dilakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah menggunakan alat bantu seperti computer dan perangkatnya serta mesin printer untuk mencetak surat menyurat untuk keperluan masyarakat, jadi pegawai Kantor Desa Sukaping sudah menggunakan alat bantu sebagai penunjang pelayanan. Penampilan pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Penampilan pegawai kantor Desa Sukaping sudah sangat rapi dan bagus seluruh pegawai kantor Desa sudah memakai seragam PNS dalam melayani masyarakat dan seperti yang dikatakan oleh masyarakat pengguna layanan kantor Desa, pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah melayani masyarakat dengan memakai seragam yang rapi dan masyarakat sudah merasa puas dengan penampilan pegawai Kantor Desa.

5.3.3 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Kompetensi Petugas Pelayanan yaitu sikap kompeten atau sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan



cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Kompetensi Petugas Pelayanan sangat penting, karena untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai kantor Desa Sukaping dalam melaksanakan pekerjaannya untuk melayani masyarakat Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Kecermatan yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Kecermatan yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu baik dan sudah begitu cermat dalam melakukan pekerjaannya kepada masyarakat, meskipun masih ada masyarakat yang mengadakan pegawai kantor Desa masih ada kekeliruan saat mengerjakan pekerjaannya tetapi masyarakat memaklumi hal tersebut, jadi dapat peneliti simpulkan berdasarkan wawancara dengan masyarakat, masyarakat mengatakan para pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah cermat dalam melaksanakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat dan masyarakat sudah puas dengan kinerja pegawai. Kedisiplinan pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Kedisiplinan pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu disiplin, berdasarkan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping pegawai sudah begitu disiplin, masuk kantor sudah tepat waktu dan juga pulang dari kantor juga sudah tepat waktu, jadi pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah disiplin.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

Pelayanan ramah dan sopan santun yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan ramah dan sopan santun pegawai kantor Desa Sukaping sudah sangat ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, seperti yang di sampaikan oleh masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping para pegawai di sini sudah ramah dan sopan dalam melayani dam masyarakat sudah puas atas kinerja pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah di laksanakan dengan sebaik mungkin. Hal ini dapat di lihat dari hasil wawancara penulis dengan informan di lapangan yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah di laksanakan dengan sebaik mungkin, Kepala Desa Sukaping sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ke kantor Desa dan begitu juga yang di lakukan oleh sekretaris desa dan seluruh pegawai kantor Desa Sukaping sudah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada seluruh masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Jadi dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas di ajukan saran sebagai berikut :



6.2.1 Diharapkan pihak pemerintah desa kepada masyarakat agar dapat memberikan kritik dan saran kepada pegawai kantor Desa Sukaping terkait pelayanan yang kami berikan jika masyarakat belum puas terhadap pelayanan kami.

6.2.2 Masyarakat mengharapkan kepada pemerintah desa agar tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin, jangan hanya kepala desa periode ini saja yang memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan akan tetapi untuk kepala desa periode berikutnya yang terpilih harapan kami dapat juga memberikan pelayanan dengan baik kepada kami selaku masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Arief, M. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan "Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan"*. Malang: Bayumedia Publishing.

Arenawati, 2014, *Administrasi Pemerintahan Daerah: Sejarah Konsep dan Pelaksanaan di Indonesia*, Yogyakarta, Graha Ilmu.

Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Barata, A. A. (2013). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Indrawan, R & Yaniawati, P. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.



- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2008*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Newman, W. Laurence. 2018, *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: PT Indeks Permata Putri Media.
- Keller, K. d. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins. P.S. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Edisi kelima. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Schein, Edgar H, 2008, *Organizational Culture and Leadership*, Third Edition, Jossey –Bass Publishers, San Francisco.
- Sinambela, L. P., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Terry, George, 2005, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: PT, Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajamen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widjaja. 2010. *Komunikasi: Komunikasi dan hubungan masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijayanti, Irine Diana Sari. 2008. *Manajemen*. Editor: Ari Setiawan. Yogyakarta: Mitra Cendikia.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

B. Peraturan Perundang Undangan

Undang undang nomor 15 tahun 2014 pasal 6 ayat 1 Keputusan Menteri PAN No 15/KEP/M.PAN/2014