

FAKTOR PENDORONG DAN PENGHAMBAT DALAM KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PENGARASAN KECAMATAN BANTARKAWUNG KABUPATEN BREBES¹ Emiraldo Win Pazqara, ² Johar Ma'muri^{1,2} Universitas Wijayakusuma Purwokerto¹emiraldowinp@unwiku.ac.id, ²johar@unwiku.ac.id

ABSTRACT

The aim of writing this scientific work is to raise a discussion regarding the quality of public services at the Pengarasan Village Office, Bantarkawung District, Brebes Regency along with the driving and inhibiting factors. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection through interviews, observation and documentation. From the results of the analysis, several things can be confirmed, including: first, from the tangible aspect, the service process at the Pengarasan Village Office is realized through easy and uncomplicated procedures, the availability of tools, including the discipline of officers in serving with a neat appearance (in uniform), arrive on time and serve based on queue number. However, this is inversely proportional to the less comfortable conditions in the service area. Second, from the aspect of reliability, officers are quite careful in providing services and refer to clear service standards, but on the other hand officers tend to lack the ability of officers to operate service support tools such as computers. Third, from the aspect of responsiveness, the service staff's response was quite good with the initiative to serve quickly and precisely, including the provision of a suggestion box. Fourth, from the assurance aspect, services are often free of charge, but on the other hand there tends to be problems in completing services on time. Fifth, from the empathy aspect, there is a priority scale for the interests of service users as a form of application of the service code of ethics, including the absence of discrimination in service. The supporting factors that influence the quality of public services at the Pengarasan Village Office are the readiness of human resources, modern equipment support, and an easily accessible location. Meanwhile, the inhibiting factors that influence the quality of public services at the Pengarasan Village Office are the lack of socialization to the community regarding service procedures, the lack of personnel on duty in the service section, including the lack of competence of service officers in utilizing service supporting infrastructure.

Keywords; bantarkawung; quality; service

A. PENDAHULUAN

Pembukaan UUD 1945 mengamanatkan perwujudan pelayanan publik yang tertera di alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan

seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Ini menunjukkan suatu konsekuensi logis bahwa negara bertanggungjawab atas pemenuhan kebutuhan warga negaranya dalam segala aspek termasuk diantaranya adalah kebutuhan akan hak mendapatkan pelayanan dari negara.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik mengacu pada segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Maka dari itu, sudah merupakan suatu keharusan bagi *stakeholders* untuk mampu mewujudkan pelayanan publik yang optimal sebagai wujud pertanggungjawaban moral dan kode etik dalam melayani masyarakat, sehingga dampaknya masyarakat akan terpuaskan dan citra dari pelayan publik akan baik di mata masyarakat itu sendiri. Menurut Normasari, et al (2013 : 2) , citra yang baik dengan memberikan pelayanan melebihi harapan tamu pelanggan, sehingga dengan hal ini dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan. Karena loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor yang mendukung peningkatan pelayanan jasa (Munfaqiroh dan Dea, 2022 : 122).

Namun kenyataan berbanding terbalik dengan kondisi di lapangan yang menunjukkan masih banyaknya pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang bermasalah. Menurut Ratna Sari Dewi dalam situsny <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>, “Berdasarkan data Ombudsman, pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman sepanjang tahun 2019 mencapai 11.087

aduan. Jumlah ini meningkat dari tahun 2018 yang mencapai 10.985 aduan. Masih berdasarkan data Ombudsman, tahun 2019, pemerintah daerah menjadi terlapor yang banyak diadukan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik sebanyak 41,03 persen. Instansi kepolisian menduduki peringkat kedua dengan 13,84 persen dan diikuti instansi pemerintah/kementerian dengan 9,87 persen.”

Data tersebut menunjukkan bahwa perjalanan untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima di Indonesia pada dasarnya masih panjang. Namun hal tersebut bukan suatu alasan untuk tidak dapat mewujudkannya karena kuncinya adalah tekad dan komitmen kuat dari semua pihak serta dukungan dari masyarakat.

Desa merupakan unit terkecil dan terendah yang juga memiliki peran dalam melaksanakan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pemerintahan Desa diberi kewenangan penyelenggaraan urusan pemerintahan termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya merupakan upaya menghadirkan pemerintahan di tengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekuensi menjadikan organisasi desa sebagai unit pemerintahan otonom terdepan dan terkecil yang turut menyelenggarakan pelayanan publik.

Salah satu wilayah terkecil yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes. Dengan demikian berdasarkan peraturan perundang-perundangan, Desa Pengarasan turut bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat di wilayahnya.

Selama ini Pemerintah Desa Pengarasan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik semisal dengan melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan termasuk melengkapi fasilitas untuk menunjang pelayanan. Adapun bentuk atau realisasi pelayanan yang diberikan di Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jenis dan Volume Pelayanan Kantor Desa Tahun 2017 - 2019

No	Jenis Pelayanan	Volume		
		2017	2018	2019
1	Surat Pengantar Ijin IMB	300	300	300
2	Surat Pengantar Ijin Ho/Gangguan	150	140	130
3	Surat Pengantar Akte Kelahiran	175	200	225
4	Surat Pengantar KTP	320	225	220
5	Surat Pengantar KK	205	150	125

Sumber: Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jenis dan volume pelayanan Kantor Desa Pengarasan tahun 2017 – 2019 secara umum adalah Surat Pengantar Ijin IMB, Surat Pengantar Ijin Ho/Gangguan, Surat Pengantar Akte Kelahiran, Surat Pengantar pembuatan KTP dan Surat Pengantar KK.

Namun demikian, berdasarkan pra observasi, upaya yang telah dilakukan belum mampu memberikan peningkatan terhadap peningkatan mutu pelayanan publik secara cukup signifikan. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan, masih terjadinya keterlambatan pelayanan, termasuk juga kurangnya pemanfaatan fasilitas penunjang pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dilaksanakan di wilayah Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes. Teknik penetapan informan menggunakan metode Purposive Sampling dengan sasaran penelitian ini adalah unsur-unsur dari perangkat di Kantor Desa serta masyarakat pemohon layanan di Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan menurut Parasuraman, et al. (dalam Purnama, 2006 : 19) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan.

Dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes ini, peneliti mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 232) yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Termasuk dalam hal ini peneliti juga berupaya untuk mengkaji apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes.

Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Masyarakat sebagai pengguna layanan akan merespon atau memberikan penilaian baik jika mereka merasa mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan di Kantor Desa Pengarasan. Begitupun sebaliknya jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang buruk atau mengecewakan maka mereka akan menilai buruk karena tidak terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Desa Pengarasan pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Penampilan sangat penting dalam proses pelayanan untuk menunjang kualitas pelayanan, sebagai wujud profesionalisme dan penghargaan terhadap pengguna layanan, sekaligus sebagai bentuk kepatuhan terhadap aturan.

Penampilan memang sedikit banyaknya cenderung berpengaruh dalam proses pelayanan karena akan menimbulkan kesan/citra yang baik di tengah-tengah masyarakat pengguna layanan. Jadi pegawai pelayanan dituntut untuk memaksimalkan penampilannya untuk dapat mengoptimalkan pelayanan yang

berkualitas bagi pengguna layanan sehingga *outcome* pelayanan yakni kepuasan akan dapat tercapai.

Kemudian terkait kenyamanan tempat dalam proses pelayanan, hal ini sangat penting bagi pengguna layanan karena sedikit banyaknya akan sangat berpengaruh kualitas pelayanan. Desa sebagai unit terkecil penyedia layanan publik tentu harus memberikan kenyamanan tempat bagi masyarakat pengguna layanan yang datang, mulai dari menyediakan tempat yang cukup luas agar pengguna layanan merasa nyaman di dalam ruangan, termasuk juga menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada.

Berkaitan dengan hal ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa ruang tunggu pelayanan di Kantor Desa Pengarasan cenderung kurang layak sehingga perlu direnovasi, karena walaupun tersedia kursi tamu namun cenderung kurang nyaman ketika ramai serta terlihat tidak tertata rapi, sehingga untuk memberikan kenyamanan bagi warga pemohon layanan ruang tunggu pelayanan perlu diperluas untuk memberikan kenyamanan.

Jadi, kenyamanan tempat pelayanan sedikit banyaknya akan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan tentu harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan untuk mewujudkan proses pelayanan yang baik serta optimal. Kondisi lingkungan yang nyaman secara psikologis akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang sedang berjalan.

Menurut Peterson dan Bredow (dalam Utami, 2016 : 8) Kenyamanan adalah pengalaman yang diterima oleh seseorang dari suatu intervensi. Hal ini merupakan pengalaman langsung dan menyeluruh ketika kebutuhan fisik, psikospiritual, sosial, dan lingkungan terpenuhi. Jadi, kenyamanan biasanya dipicu oleh faktor eksternal yang salah satunya adalah kondisi lingkungan, yang apabila dikaitkan dengan pelayanan publik lingkungan tersebut adalah tempat pelayanan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan tempat pelayanan supaya situasi jalannya pelayanan publik akan lebih baik serta lancar sehingga akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat.

Park (dalam Hasan, 2009: 57) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima

konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.

Kemudian terkait dengan kemudahan, pada dasarnya masyarakat pengguna layanan sangat membutuhkan kemudahan dalam proses pelayanan dengan tujuan supaya proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih cepat. Berdasarkan hasil penelitian, bagian pelayanan di Kantor Desa Pengarasan sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan.

Berkaitan dengan hal ini, bahwasanya prosedur pelayanan di Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantakawung Kabupaten Brebes sudah sesuai dengan aturan dan prosesnya mudah, Prosedur pelayanan berjalan sesuai prosedur dan aturan, tidak berbelit-belit serta alurnya mudah dipahami masyarakat. Oleh karenanya, dengan adanya kemudahan dalam jalannya proses pelayanan tentu sangat dibutuhkan dengan tujuan memperlancar jalannya administrasi dan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dalam mengurus berbagai keperluan administratif di Kantor Desa Pengarasan. Dengan prosedur yang tidak rumit ini menunjukkan komitmen Desa Pengarasan untuk mengutamakan kepentingan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang optimal dan berkualitas.

Selanjutnya terkait dengan kedisiplinan, ini merupakan suatu hal yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dari segi waktu maupun pekerjaan, terutama pekerjaan yang berhubungan dengan tugas memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya atau dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus menjadi skala prioritas.

Berdasarkan hasil penelitian, kedisiplinan pegawai di Kantor Desa Pengarasan dalam proses pelayanan sudah cukup baik dalam melayani masyarakat dan bertanggungjawab. Pegawai bersikap profesional dengan memberikan pendampingan kepada masyarakat sampai dengan urusan selesai termasuk tertib dalam memberikan pelayanan berdasarkan sistem antrian.

Pada dasarnya kedisiplinan harus dimiliki oleh setiap pegawai terkhusus di bagian pelayanan sebagai representasi kinerja, sikap, dan perilaku yang baik. Disiplin diwujudkan agar masyarakat pengguna layanan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Adapun terkait penggunaan media atau alat dalam proses pelayanan, hal ini sangat penting demi terwujudnya kelancaran dalam proses pelayanan. Media yang biasa digunakan oleh pegawai di Kantor Desa Pengarasan dalam menjalankan tugas adalah komputer dan mesin ketik. Maka dari itu, pemanfaatan media atau alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting karena akan memudahkan petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya alat bantu maka proses pelayanan diharapkan akan berjalan dengan lebih cepat dan optimal.

Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan/unit pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara cepat, tepat, memuaskan dan terpercaya. Ketika petugas pemberi layanan memiliki keandalan dalam pekerjaannya maka akan berpengaruh terhadap keefektifan jalannya pelayanan sehingga masyarakat akan terbantu untuk mendapatkan pengalaman pelayanan yang prosesnya mudah dan cepat, serta tepat waktu dan konsisten. Salah satu hal yang disoroti melalui dimensi ini adalah kecermatan dalam memberikan pelayanan. Ini merupakan hal penting yang tidak dapat diremehkan. Jika pegawai tidak cermat dalam memberikan pelayanan maka akan rentan terjadi kesalahan dan berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilaksanakan menjadi terhambat. Hal ini tentu akan menimbulkan citra buruk dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai Kantor Desa Pengarasan cenderung cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti memberitahu persyaratan yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan, mengecek ulang kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan, berpedoman pada aturan atau tupoksi sehingga sangat jarang terjadi kesalahan, termasuk juga rutin mengadakan rapat bulanan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja yang telah dilakukan.

Jadi kecermatan sangat penting untuk diperhatikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali urusannya sehingga

banyak waktu yang terbuang percuma dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu kecermatan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan merupakan bentuk tanggung jawab moral terhadap masyarakat pengguna layanan sehingga akan terwujud proses pelayanan yang baik dan citra positif dari masyarakat pun akan terbangun.

Hal berikutnya yang disoroti dari dimensi *reliability* ini adalah memiliki standar pelayanan yang jelas. Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Umum Pelayanan Publik menjadi acuan bagi Desa Pengarasan dalam mewujudkan pelayanan publik bagi masyarakat pengguna layanan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Namun berdasarkan hasil penelitian, masyarakat pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik yang diberlakukan di Kantor Desa Pengarasan. Kurangnya intensitas sosialisasi terhadap masyarakat, termasuk belum/tidak dipublikasikannya standar pelayanan tersebut di papan pengumuman disinyalir menjadi penyebab kekurangpahaman sebagian masyarakat terhadap ketentuan yang berlaku.

Digunakannya SOP atau standar dalam pelayanan publik jelas penting bagi pegawai sebagai acuan atau pedoman dalam melayani masyarakat pengguna layanan supaya sesuai dengan aturan, akurat serta dapat berjalan dengan baik di Kantor Desa Pengarasan. Maka dari itu supaya semua masyarakat pengguna layanan memahami sehingga pelayanan publik berjalan dengan efektif perlu dilaksanakannya sosialisasi yang bersifat rutin dan intens.

Hal terakhir yang menjadi sorotan dari dimensi *reliability* ini adalah kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Ini merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan yang optimal. Berdasarkan hasil penelitian, kondisi fasilitas penunjang pelayanan sudah cukup memadai semisal dengan tersedianya media komputer yang seharusnya dapat dimanfaatkan sebagai alat pengolah data. Namun sayangnya keberadaan media atau alat bantu yang tersedia tersebut cenderung kurang dimanfaatkan secara maksimal karena tidak semua pegawai di bagian pelayanan menguasai kemampuan untuk mengoperasikan alat bantu sebagai sarana penunjang pelayanan.

Keberadaan media atau alat bantu memiliki peran yang sangat penting dalam membantu jalannya proses pelayanan menjadi lebih cepat. Idealnya semua pegawai yang bertempat di bagian pelayanan seharusnya terampil dalam mengoperasikan alat bantu untuk menunjang kinerja dalam hal pelayanan. Penguasaan dalam mengoperasikan alat bantu merupakan suatu konsekuensi logis dalam praktek manajemen pelayanan di era modern yang berbasis teknologi canggih.

Dalam proses pelayanan, kemampuan dan keahlian dalam mengoperasikan alat bantu adalah mutlak perlu untuk menunjang efektivitas jalannya pelayanan sekaligus menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Jadi, kurangnya kemampuan serta keahlian dari pegawai layanan di Kantor Desa Pengarasan disinyalir karena minimnya pengalaman terkait adaptasi dengan sistem yang baru. Menurut Ranupandoyo dan Suad (2005) dalam situs <https://www.cekkembali.com/pengetahuan-vs-keahlian/>, “Semakin lama seseorang bekerja pada suatu pekerjaan yang ditekuni, maka akan semakin berpengalaman dan keterampilan kerjanya akan semakin baik.”

Jadi, terkait kurangnya kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu akan menghambat kinerja pelayanan di Kantor Desa Pengarasan itu sendiri. Maka dari itu dipandang mutlak perlu bagi pegawai di Kantor Desa Pengarasan untuk beradaptasi dengan sistem baru dengan cara mengasah *skill* penguasaan melalui pelatihan yang diadakan secara khusus untuk kepentingan profesionalisme aparat dan kemajuan lembaga.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini mengacu pada respon/sikap tanggap atau inisiatif untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna layanan semisal dengan memberikan penyampaian informasi berkaitan dengan keperluan pelayanan secara jelas, serta dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan. Lebih singkatnya dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Poin pertama yang disoroti dari dimensi *responsiveness* ini adalah bagaimana petugas dalam merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Ketika petugas pelayanan dengan inisiatif memberikan respon yang baik, maka pengguna layanan akan merasa dihargai. Melalui respon yang baik akan dapat menimbulkan efek positif bagi masyarakat

pengguna layanan dalam jalannya proses pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai di Kantor Desa Pengarasan sudah menunjukkan respon baik, yang diperlihatkan ketika masyarakat telah selesai mendapatkan pelayanan, yakni petugas langsung memanggil antrian selanjutnya dan berinisiatif untuk bertanya terkait keperluan yang akan diurus. Dengan adanya sikap responsif dari petugas layanan, maka akan menumbuhkan citra positif terutama bagi warga masyarakat pengguna layanan. Mereka akan merasa senang jika pegawai di kantor pelayanan bersikap tanggap terhadap keperluan pengguna layanan.

Poin berikutnya yang menjadi sorotan dari dimensi *responsiveness* ini adalah bagaimana petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan secara cepat dan tepat sehingga membuat masyarakat pengguna layanan puas dan senang karena merasa terbantu serta tertangani urusannya. Tepat dapat diartikan disini bahwa pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan dengan waktu yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwasanya pelayanan yang diberikan aparat di Kantor Desa Pengarasan cukup cepat karena ada semacam ketentuan yang berlaku internal bagi pegawai di Kantor Desa Pengarasan bahwa pelayanan kepada masyarakat tidak boleh ditunda-tunda. Namun yang perlu digarisbawahi disini adalah bahwa cepatnya proses pelayanan yang diberikan tergantung dari ketersediaan aparatur pelayanan yang sedang bertugas. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk upaya responsif terhadap pengguna layanan. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat maka hal itu menunjukkan pegawai layanan telah menjalankan tugas dengan baik serta profesional sehingga pengguna layanan akan merasa terpuaskan.

Adapun poin terakhir yang disoroti dari dimensi *responsiveness* adalah bagaimana petugas merespon semua keluhan pelanggan. Jika proses jalannya pelayanan publik tidak berlangsung baik, maka keluhan akan muncul dari

pengguna layanan. Kantor Desa Pengarasan sebagai penyedia layanan dalam hal ini menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait jalannya proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, respon pegawai cukup baik dengan menerima keluhan dari masyarakat pengguna layanan. Yakni ketika ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan, pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengucapkan terima kasih atas perhatian yang diberikan. Termasuk dalam hal ini disediakannya kotak saran oleh Kantor Desa Pengarasan sebagai fasilitasi bagi pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhan dan masukan secara tidak langsung.

Dengan difasilitasinya masyarakat pengguna layanan yang ingin memberikan masukan, kritik serta saran melalui penyediaan kotak saran dan permintaan maaf atas segala kekurangan dalam pelayanan menunjukkan ada itikad baik dari lembaga terkhusus aparat desa pemberi layanan untuk bersikap demokratis dan terbuka. Hal ini menunjukkan kedewasaan dalam bersikap serta kesiapan dari para petugas pemberi layanan untuk menjalin komunikasi dan kedekatan dengan masyarakat pengguna layanan.

Jadi, dengan adanya daya tanggap yang baik dari petugas layanan di Kantor Desa Pengarasan menunjukkan bahwa sudah ada itikad untuk mewujudkan salah satu prinsip *Good Governance* dalam skala yang kecil, yakni inisiatif serta keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik. Dengan adanya daya tanggap dalam pelayanan, dampaknya akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan yang hasil akhirnya akan menjadi salah satu indikator dari keberhasilan pelayanan.

Menurut M. Solichin, *et al* (2009 : 39), kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Maka dari itu apabila jalannya proses pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk mewujudkan pelayanan prima, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi ini mengacu pada kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku penyedia layanan. *Assurance* ini bisa didapat semisal dari sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, komunikasi

yang baik, pengetahuan yang luas, bebas dari keragu-raguan, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Dengan adanya *assurance* maka kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan pun akan meningkat.\

Hal pertama yang menjadi perhatian dari dimensi *assurance* ini adalah bagaimana petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Tepat waktu ketika menyelesaikan pekerjaan dalam proses pelayanan merupakan hal yang baik, karena dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu maka jalannya pelayanan akan lebih efektif serta waktu yang ada tidak akan terbuang percuma yang mengakibatkan terjadinya penumpukan antrian dalam pelayanan.

Terkait dengan urusan pelayanan, pegawai idealnya memberikan jaminan tepat waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung dapat diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Namun berdasarkan hasil penelitian, tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Hal ini disebabkan karena kurangnya koordinasi antar staf serta adanya perubahan peraturan sehingga membuat pekerjaan pelayanan belum sepenuhnya tepat waktu. Artinya tepat waktu tidaknya suatu pelayanan tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan. Semisal untuk pelayanan pembuatan surat pengantar KTP membutuhkan waktu seminggu sampai dengan dua minggu, tetapi untuk pelayanan legalisasi KK cukup hanya dengan hitungan menit saja.

Adanya jaminan tepat waktu dalam pelayanan akan berdampak pada kelancaran alur pelayanan itu sendiri. Petugas pemberi layanan memang harus menjamin pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan berjalan tepat waktu sehingga antrian layanan tidak akan terlalu panjang. Jadi sebaiknya petugas memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Lambatnya proses pelayanan seharusnya dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi petugas pemberi layanan untuk bekerja lebih disiplin lagi serta dipandang perlu untuk memperkuat *skill* melalui pelatihan dan pemanfaatan teknologi.

Menurut Muchlisin Riadi (2014) dalam situsnya <https://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor->

[mempengaruhi-kinerja.html](#), “Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.” Jadi apabila dikaitkan dengan proses pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan, ketika petugas layanan dapat menyelesaikan proses pelayanan dengan tepat waktu, maka akan dapat mengalokasikan waktu yang tersisa untuk aktivitas lain sehingga kinerja pegawai menjadi lebih efektif, pelayanan menjadi lebih optimal dan masyarakat pun akan terpuaskan. Oleh karena itu, jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan tumbuh kepercayaan dari pengguna layanan terhadap penyedia layanan sehingga proses pelayanan publik akan berjalan dengan baik.

Berikutnya yang menjadi perhatian dari dimensi *assurance* adalah bagaimana petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Dalam mengurus segala keperluan yang berhubungan dengan pelayanan di Kantor Desa Pengarasan, tidak semua masyarakat pengguna layanan mengeluarkan biaya untuk mengurusnya karena ada tidaknya biaya yang dikeluarkan tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan. Artinya secara umum pelayanan berjalan secara gratis kecuali pelayanan jenis tertentu seperti mengurus IMB dan izin gangguan. Idealnya proses pelayanan berjalan tanpa adanya keterlibatan penggunaan uang untuk memperlancar jalannya pelayanan tersebut. Apabila proses pelayanan dinominalkan oleh petugas maka hal ini akan berpengaruh terhadap citra dari pelayanan tersebut yang akan dianggap negatif oleh masyarakat.

Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi ini mengacu pada perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Lebih singkatnya dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Dengan kata lain empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

Poin pertama yang disoroti melalui dimensi *empathy* ini adalah bagaimana petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Dalam proses pelayanan, Pengguna layanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun kepentingan pengguna layanan terkait pelayanan harus diprioritaskan dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, sikap empati ditunjukkan petugas layanan di Kantor Desa Pengarasan tergantung dari kepentingan yang ada. Semisal ketika ada rapat atau panggilan telepon yang penting, maka petugas layanan akan meminta izin kepada pengguna layanan ketika akan meninggalkan tempat pelayanan atau menjawab panggilan telepon. Walaupun adakalanya pengguna layanan merasa dinomorduakan karena ditinggal oleh petugas ketika ada jadwal rapat yang harus berbenturan dengan jadwal pelayanan.

Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan adanya '*clash*' atau benturan antara tugas pelayanan dengan tugas harian yang tidak dapat dihindarkan. Hal demikian akan semakin diperparah ketika kondisi pelayanan sedang dalam keadaan ramai pemohon. Kurangnya personil yang bertugas di bagian pelayanan berkontribusi besar terhadap terjadinya permasalahan seperti ini. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Winardi (2003) tentang konflik peran, yaitu konflik yang terjadi ketika seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan. Dampak dari konflik peran ini adalah kinerja pegawai menjadi tidak fokus serta jalannya pelayanan publik menjadi tidak maksimal.

Maka dari itu, memprioritaskan kepentingan pengguna layanan merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh petugas layanan. Selama tidak adanya kepentingan yang sifatnya urgen atau mendesak, memomorsatukan pelanggan adalah hal yang mutlak. Adanya kepedulian dari petugas layanan untuk memberikan pelayanan dengan optimal merupakan bentuk komitmen dan itikad baik dalam upaya untuk mewujudkan prinsip dalam etika Administrasi Negara. Sehingga diharapkan akan terjalin suatu bentuk hubungan yang saling menguntungkan (*simbiosis mutualisme*) antara petugas dengan masyarakat pengguna layanan itu sendiri.

Aspek berikutnya yang menjadi sorotan dari dimensi *empathy* adalah bagaimana petugas melayani dengan ramah dan sopan santun. Dalam jalannya proses pelayanan publik, keramahan dan sopan santun merupakan suatu hal yang penting diperlihatkan oleh petugas layanan. Menurut Akbar dan Rizky

(2020 : 14), jika pegawai ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

Keramahan yang ditunjukkan oleh petugas layanan akan memunculkan citra positif dari masyarakat pengguna layanan, karena pada dasarnya setiap orang menyukai jalannya proses pelayanan yang profesional yang salah satunya ditunjukkan melalui keramahan dan perilaku sopan santun dari petugas layanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan layanan telah bersikap ramah dan sopan, memiliki prinsip melayani dengan sepenuh hati serta menghargai dan menghormati masyarakat sembari berinisiatif bertanya terkait keperluan yang akan diurus oleh masyarakat pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh petugas dalam melayani pengguna layanan sehingga mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan sepenuh hati dengan sikap ramah merupakan suatu pencapaian yang baik dalam standar minimal pelayanan. Aspek terakhir yang menjadi sorotan dari dimensi *empathy* adalah bagaimana pegawai melayani dengan tidak diskriminatif. Standar minimal yang berlaku dalam proses pelayanan tidak hanya keramahan dan sopan santun, tetapi sikap tidak diskriminatif juga tidak kalah penting untuk dimiliki petugas pemberi layanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan diberikan oleh petugas tanpa memandang status sosial, berjalan secara adil sesuai nomor antrian yang ada. Sikap tidak diskriminatif dalam melayani pengguna layanan menunjukkan petugas pemberi layanan bersikap profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik yang tidak membedakan dan berlandaskan kebersamaan tanpa memandang status tentunya harus menjadi pegangan yang utama bagi aparatur pelayanan publik.

Faktor pendukung kualitas pelayanan publik

Jalannya proses pelayanan publik di manapun akan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Terkait dengan

faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes antara lain:

Kesiapan Sumber Daya Manusia

Faktor pendukung pertama dari pelayanan publik yang dijalankan oleh Kantor Desa Pengarasan adalah kedisiplinan aparat dalam memberikan pelayanan kepada pemohon layanan dilihat dari kejelasan prosedur dan sikap saling *mensupport* semangat pegawai satu sama lain untuk berusaha mewujudkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Termasuk dalam hal ini diadakannya rapat koordinasi dan evaluasi setiap bulan untuk menilai bagaimana jalannya pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk untuk merumuskan strategi terbaik ke depan supaya dapat lebih optimal dalam mewujudkan pelayanan publik. Diharapkan dari adanya rapat koordinasi dan evaluasi rutin akan banyak usulan serta saran sebagai sarana pembelajaran bagi pegawai pelayanan publik yang belum optimal dalam memberikan pelayanan yang baik.

Peralatan pendukung yang modern

Peralatan atau media menjadi sesuatu yang akan mempermudah proses jalannya pelayanan publik oleh petugas layanan di Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes. Tersedianya fasilitas komputer serta internet menunjukkan bahwa Kantor Desa Pengarasan memiliki komitmen untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan cermat sehingga citra positif akan tertanam dan masyarakat merasa terpuaskan.

Lokasi yang mudah diakses

Kantor Desa Pengarasan berada di lokasi yang cukup strategis sehingga mudah dicapai oleh masyarakat baik dengan berjalan kaki maupun berkendara. Termasuk dalam hal ini akses jalan menuju ke Kantor Desa Pengarasan dilalui oleh Angkutan Pedesaan (*angkudes*) sehingga mempermudah bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi untuk datang ke Kantor Desa Pengarasan. Strategisnya lokasi dan kemudahan akses akan mempermudah bagi masyarakat pengguna layanan untuk menyelesaikan urusannya dengan cepat.

Faktor penghambat kualitas pelayanan publik

Jalannya setiap implementasi kebijakan tentu mengandung resiko kegagalan, Hogwood dan Gunn dalam Abdul Wahab (2008: 61-62) telah

membagi pengertian kegagalan kebijakan (*policy failure*) dalam dua kategori, yakni: *Non-implementation* (tidak bisa terimplementasikan), artinya bahwa suatu kebijaksanaan tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana, mungkin karena pihak-pihak yang terlibat di dalam pelaksanaannya tidak mau bekerjasama, atau mereka telah bekerja secara tidak efisien, bekerja setengah hati atau karena mereka tidak sepenuhnya menguasai permasalahan. *Unsuccessful Implementation* (implementasi tidak berhasil), artinya manakala suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal yang ternyata tidak menguntungkan, maka kebijakan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Biasanya kebijaksanaan yang memiliki resiko untuk gagal tersebut disebabkan faktor-faktor berikut: pelaksanaannya yang buruk (*bad execution*) dan kebijakan itu bernasib jelek (*bad luck*). Dalam penelitian ini juga dijelaskan beberapa faktor penghambat dari jalannya pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan yakni faktor yang dapat berasal dari dalam atau luar, sekalipun faktor penghambat ini tidak sampai pada tahap *unsuccesful implementation* atau bahkan *Non-implementation* namun tetap saja perlu dilakukan pembenahan supaya kualitas pelayanan publik yang dihasilkan menjadi maksimal. Adapun faktor penghambat dari pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan antara lain sebagai berikut:

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat

Walaupun prosedur dalam pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan cenderung tidak berbelit-belit dan mudah dipahami alurnya oleh masyarakat, namun minimnya sosialisasi membuat tidak semua masyarakat memahami alur yang ada sehingga sebagian masyarakat menjadi terkendala dalam mengurus permohonan di Kantor Desa Pengarasan, termasuk juga belum terbiasanya masyarakat dengan pemberlakuan sistem yang baru.

Kurangnya personil pelayanan di Kantor Desa Pengarasan

Hambatan berikutnya dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes adalah kurangnya SDM dalam pelayanan yakni tidak adanya infrastruktur organisasi seksi pelayanan. Karena untuk menjaga di kantor pelayanan, sering terjadi bagian pelayanan melibatkan seksi bagian lain untuk ikut berperan terutama ketika banyak pemohon layanan yang datang. Selain itu

bidang pekerjaan di bagian masing-masing tetap harus diprioritaskan sehingga terkadang pemberian pelayanan menjadi kurang optimal.

Kurangnya pemanfaatan sarana prasarana penunjang pelayanan

Faktor penghambat berikutnya yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes adalah minimnya penguasaan teknologi dari aparatur pelayanan serta akses informasi bagi masyarakat yang masih bersifat manual karena belum optimalnya akses internet di Desa Pengarasan.

Walaupun sarana prasarana sudah cukup memadai terutama sudah tersedianya perangkat komputer, namun belum dimanfaatkan dengan optimal sehingga turut berpengaruh terhadap optimalisasi dalam kelancaran pemberian layanan kepada masyarakat. Selain itu, sarana prasarana untuk bagian pelayanan seperti *filling cabinet* atau lemari arsip yang sudah dalam keadaan rusak sehingga arsip-arsip tidak tertata rapi karena berserakan di meja layanan akan menjadi kendala tersendiri bagi petugas layanan dalam mencari dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan secara langsung maupun tidak langsung akan turut berpengaruh juga terhadap kelancaran jalannya proses pelayanan publik.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes berdasarkan analisis dari lima dimensi kualitas pelayanan:
 - a. Dari aspek *tangibles* (berwujud), kemudahan dalam proses pelayanan di Kantor Desa Pengarasan terwujud melalui prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit, tersedianya alat bantu penunjang pelayanan, termasuk kedisiplinan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat dengan berpenampilan rapi (berseragam), datang tepat waktu serta melayani berdasarkan nomor antrian. Namun kondisi tempat pelayanan yang kurang nyaman karena sempit dan panas ketika suasana ramai menjadikan tantangan tersendiri bagi petugas pelayanan di Kantor Desa Pengarasan untuk mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.

- b. Dari aspek *reliability* (keandalan), kecermatan dalam pelayanan terlihat dari petugas layanan di Kantor Desa Pengarasan yang secara teknis jarang melakukan kesalahan administrasi dalam melayani masyarakat, termasuk adanya standar pelayanan yang jelas serta mengacu pada SOP yang menjadi kesepakatan. Namun di sisi lain kurangnya kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu penunjang pelayanan seperti komputer menjadikan kendala tersendiri dalam kelancaran proses pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan.
 - c. Dari aspek *responsiveness* (daya tanggap), petugas layanan di Kantor Desa Pengarasan merespon pengguna layanan dengan berinisiatif memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, termasuk mengakomodir semua keluhan dari masyarakat pengguna layanan dengan menyediakan kotak saran.
 - d. Dari aspek *assurance* (jaminan), bahwa proses pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan yang berkenaan dengan permohonan administratif tidak berbiaya tinggi dan seringkali gratis, namun terkendala dalam hal penyelesaian pelayanan yang sering tidak tepat waktu.
 - e. Dari aspek *empathy* (empati), petugas layanan di Kantor Desa Pengarasan memprioritaskan kepentingan pengguna layanan sebagai bentuk penerapan kode etik pelayanan serta meminta izin apabila ada sesuatu yang mendesak sehingga harus meninggalkan pemohon layanan, termasuk telah bersikap ramah dan sopan serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.
2. Faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan adalah kesiapan SDM dalam memberikan pelayanan, dukungan peralatan pendukung pelayanan yang modern, serta lokasi tempat pelayanan yang mudah diakses. Sedangkan faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pengarasan adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan, kurangnya personil yang bertugas di bagian pelayanan, termasuk kurangnya kompetensi petugas layanan dalam pemanfaatan sarana prasarana penunjang pelayanan.

Adapun rekomendasi yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi secara rutin dari pihak Kantor Desa Pengarasan kepada masyarakat terkait prosedur pemberian pelayanan publik yang

mengacu pada aturan terbaru sehingga sebagian besar masyarakat dapat mengetahui dan memahami langkah-langkah dalam mengajukan permohonan pelayanan publik, termasuk diadakannya sosialisasi via daring dengan pemanfaatan jaringan internet melalui sarana blog atau *website*.

2. Untuk lebih memaksimalkan kenyamanan dalam pelayanan publik terutama mensiasati kondisi yang ramai, dipandang perlu untuk memperbaiki dan menyempurnakan prasarana pelayanan dengan memperluas tempat pelayanan serta memfasilitasi pemasangan alat pendingin ruangan.
3. Untuk memaksimalkan kompetensi petugas layanan dalam upaya mewujudkan pelayanan tepat waktu termasuk kemampuan dalam menggunakan alat bantu penunjang pelayanan, maka perlu mengadakan studi banding serta pelatihan penggunaan komputer secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Ikhsan dan Sartini Rizky. 2020. *Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah dan Sikap Santun Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara*. MIRACLE Journal of Public Health. Volume 3 Nomor 1. 11 – 17
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Edisi baru. Yogyakarta. Medpress
- Munfaqiroh, Siti dan Dike Wahyu Arminda Dacruz Rama Dea. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen Dirgantara. Volume 15 Nomor 1. 122 – 132
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 6 Nomor 2. 1 – 9
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta: EKONISIA
- Solichin. M., Rasyidi dan Siti Halimatusa'diah. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh*. Jurnal Bisnis dan Pembangunan. Volume 8 Nomor 2. 38 – 47

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Ed. 3. Yogyakarta: ANDI

Utami, Kadek Cahya. 2016. *Integrasi Teori/Model Kenyamanan (Kolcaba) pada Ruang Perawatan Risiko Tinggi*, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana, Denpasar

Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. UMM Press, Malang

Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Peraturan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Internet:

Dewi, Ratna Sari. (2020). *Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020*. Diperoleh 19 Juli 2020. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>

Ranupandoyo, Heidjrachman & Suad Husnan. (2005), *Keterampilan dan Kemampuan*. Diperoleh 17 Agustus 2020. <https://www.cekkembali.com/pengetahuan-vs-keahlian/>

Riadi, Muchlisin. (2014). *Pengertian, Indikator dan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja*. Diperoleh 18 Agustus 2020. <https://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html>.