

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PADA KANTOR DESA PECUK KECAMATAN PATIANROWO KABUPATEN NGANJUK)

Istyani Saputri, Zulistiani
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri
Jalan K.H Ahmad Dahlan No.76 Kota Kediri
istyaniisaputri@gmail.com, zulistiani@unpkediri.ac.id

ABSTRACT

This study aims to explain the quality of public services at the Pecuk village office, Patianrowo district, Nganjuk district. This study uses a qualitative approach. The informants used in the study were 4 people who had met the 5R criteria, namely: Relevance, Recommendation, Rapport, Readiness, and Reassurance. Data were analyzed by data reduction, data presentation, and data verification. Based on the results of the study, that the Pecuk Village Office has implemented the dimensions of (1) Tangible (physical evidence), (2) Reliability (reliability), (3) Responsiveness (responsiveness), (4) Assurance (guarantee) and (5) Empathy (empathy) along with the indicators. However, there are several indicators that have not worked in accordance with the wishes of the community, including the lack of employee discipline and the time guarantee given is not in accordance with what had been previously promised.

Keywords: Public Service Quality, Village Office

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik pada kantor desa Pecuk kecamatan Patianrowo kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan yang digunakan dalam penelitian berjumlah 4 orang yang sudah memenuhi kriteria 5R, yaitu : *Relevance, Recommendation, Rapport, Readiness*, dan *Reassurance*. Data dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa Kantor Desa Pecuk sudah menerapkan dimensi (1) *Tangible* (bukti fisik), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan) dan (5) *Empathy* (empati) beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain kurangnya kedisiplinan pegawai serta jaminan waktu yang diberikan kurang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Desa

PENDAHULUAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurang maksimalnya kualitas pelayanan publik menjadikan masyarakat kurang puas dalam melakukan pelayanan pada kantor desa. Unsur-unsur standar layanan yang terkait dengan proses pemberian layanan meliputi persyaratan, prosedur, durasi layanan, biaya/biaya, produk dan layanan, dan penanganan keluhan. Jika lembaga pemerintah dan organisasi lain dapat menerapkan standar kualitas ini, maka mereka menyediakan layanan berkualitas. Masyarakat merupakan pelanggan pelayanan publik dan juga memiliki kebutuhan dan harapan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Oleh karena itu, tantangan bagi pemerintah desa saat ini adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Menurut Wasistiono. 2002 (dalam Hardiyansyah, 2018) Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti desa merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik.

Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang memiliki tugas & tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya (Bella et al.,2018).

Selain itu menurut (Mohi & Mahmud, 2018) Pengabdian kepada masyarakat yang baik harus didukung oleh tenaga yang handal, kompeten, berpengetahuan yang mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Selain itu masyarakat tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas baik dari pemerintah, harus ada komitmen dan tanggung jawab etis kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2018 : 57) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu *Tangible* (bukti fisik) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan; *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; *Empathy* (empati), memberikan perhatian terhadap kinerja pelayanan.

Sehubungan dengan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut maka, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Desa Pecuk Kecamatan Patianrowo Kabupaten Nganjuk” . Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis ketersesuaian dimensi *Tangible* (bukti fisik) berdasarkan penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, penggunaan alat bantu dalam pelayanan pada Kantor Desa Pecuk.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis ketersesuaian dimensi *Reliability* (kehandalan) berdasarkan variabel kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan pada Kantor Desa Pecuk.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis *Responsiveness* (ketanggapan) berdasarkan variabel dalam Menanggapi semua pelanggan, layanan cepat dan akurat, serta menanggapi keluhan pelanggan pada Kantor Desa Pecuk.
4. Untuk mengkaji dan menganalisis *Assurance* (jaminan) berdasarkan variabel jaminan tepat waktu serta jaminan kepastian biaya dalam pelayanan pada Kantor Desa Pecuk.
5. Untuk mengkaji dan menganalisis *Empathy* (empati) berdasarkan variabel mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah serta sopan santun, tidak membedakan, melayani dan menghargai setiap pengguna layanan di Kantor Desa Pecuk.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung dan wawancara dengan warga Desa Pecuk yang pada saat itu datang ke Kantor Desa Pecuk untuk melakukan pelayanan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Dimensi *Tangible* (bukti fisik)**
Dimensi *Tangible* (bukti fisik) yang indikatornya penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah diterapkan, namun untuk kedisiplinan pegawai masih kurang maksimal.
2. **Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**
Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang terdiri atas indikator kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kemampuan menggunakan alat bantu dalam pelayanan, keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan sudah diterapkan di Kantor Desa Pecuk dan berjalan dengan maksimal.
3. **Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)**
Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) yang terdiri dari indikator merespon setiap pengguna layanan, pelayanan dengan cepat serta tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, merespon setiap keluhan pelanggan, sudah diterapkan dan berjalan dengan maksimal.
4. **Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang terdiri dari jaminan tepat waktu pelayanan dan kepastian biaya dalam pelayanan, sudah diterapkan, namun untuk jaminan tepat waktu dalam pelayanan belum maksimal yaitu jaminan waktu yang diberikan belum sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya.

5. **Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Dimensi *Emphaty* (Empati) yang terdiri dari mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah serta sopan santun, tidak membeda-bedakan, melayani serta menghargai setiap masyarakat sudah diterapkan dan berjalan dengan maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu semua dimensi serta indikatornya sudah diterapkan pada Kantor Desa Pecuk. Namun ada salah satu indikator pada Dimensi *Tangible* (bukti fisik) pada indikator kedisiplinan pegawai sudah diterapkan namun kurang maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

- (1) Abdussamad Juriko. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, .
- (2) Bella, N., Kimbal, M. L., & Lopian, M. T. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Kualitas Pelayanan*, 12.
- (3) Crystalia Ones Gita. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo* (Vol. 151). Universitas Negeri Yogyakarta.
- (4) Hardiyansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (Revisi). Gava Media.
- (5) John W. Creswell. (2016). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*.
- (6) Kuswati Ratna Esa. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- (7) L.J. Meleong. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT Remaja Rosdakarya.
- (8) Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6.
- (9) Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- (10) Puspasari, & Zulistiani. (2020). Peraturan Perpajakan PP Nomor 23 Tahun 2018 sebagai Suntikan Hormon bagi Pelaku UMKM (?). *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*,
- (11) Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.