



## **Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sukajadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis**

**Muhamad Rifki Siddiq<sup>1</sup>, Arie Budiawan<sup>2</sup>, Ii Sujai<sup>3</sup>**

<sup>123</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

Email: rifki.sukajadi@gmail.com

Received: 12-08-2024

Accepted: 02-09-2024

Published: 24-09-2024

### **Abstract**

This research is motivated by the non-optimal public services at the Sukajadi Village head office, Sadananya District, Ciamis Regency. The method used in this research is qualitative research method. Data collection techniques in this study are literature study, field study (observation and interviews) and documentation. The informants in this study were 7 people. Data analysis techniques in this study use data reduction, data presentation, conclusions and verification. This study aims to determine how the quality of public services in the office of the village head of Sukajadi, Sadananya sub-district, Ciamis Regency. The author uses qualitative data analysis techniques through data processing of interview results and observation results to draw conclusions so as to answer the problems in the study. The results showed that public services in the office of the head of Sukajadi Village, Sadananya District, Ciamis Regency have been running but not optimal because problems are still found, namely: The discipline of officers who are still low in providing services to the community, the Village E-Office application has not been operated in services, there is still a lack of accuracy / caution of officers in processing services, and there are still delays in the service process being carried out.

**Keywords:** Service Quality, Public Services, Administrative Services, Village, Village Government

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya Pelayanan publik di kantor kepala Desa Sukajadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metodr penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan cara reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor kepala desa sukajadi kecamatan sadananya kabupaten ciamis. Penulis menggunakan Teknik analisis data kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan hasil observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik di kantor kepala Desa Sukajadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis sudah berjalan namun belum optimal karena masih ditemukannya permasalahan yaitu : Kedisiplinan petugas yang masih rendah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, belum dioperasikannya aplikasi E-Office Desa dalam pelayanan, masih kurangnya kecermatan/kehati-hatian petugas dalam memproses pelayanan, dan masih terdapat keterlambatan proses

pelayanan yang dilakukan

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Administratif, Desa, Pemerintah Desa*

## **PENDAHULUAN**

Dalam struktural pemerintahan Indonesia, desa merupakan komponen terkecil didalamnya. Desa menjadi unit pemerintahan otonom terkecil, sehingga dalam menjalankan roda pemerintahannya, desa memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan internalnya sendiri. Keberadaan desa diatur dalam Undang-Undang nomor 6 tahun 2014, dijelaskan bahwa Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Muhammad Ryaas Rasyid dalam Suharto (2021: 44) menyebutkan bahwa fungsi pemerintahan pada dasarnya dibagi menjadi empat bagian, yaitu pelayanan (Public service), pembangunan (development), pemberdayaan (empowering) dan pengaturan (regulation). Menurutnya, pelayanan pemerintah desa yang baik hanya akan dapat dilakukan apabila ada pemerintahan yang memahami akan fungsinya tersebut. Salah satu fungsi yang sangat penting dalam pemerintahan yaitu berkaitan dengan pelayanan, karena pelayanan sendiri senantiasa berhubungan langsung dengan masyarakat yang notabene memiliki berbagai kepentingan dan tujuan dari masyarakat itu sendiri. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Dimana dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Hal ini dapat mencakup pelayanan dalam bentuk barang, jasa, kebijakan, atau pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang.

Pelayanan publik yang mengacu pada prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar, kesejahteraan masyarakat dan bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Salah satunya tercermin dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dimana pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat akan memberi dampak positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, pemerintahan desa menjadi peran utama. Maka, kesiapan dari perangkat desa diperlukan dalam

melaksanakan pelayanan dan pembangunan masyarakat salah satunya melalui teknologi informasi agar nantinya program pelayanan dapat berlangsung dan memberikan manfaat kepada masyarakat.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (Putra 2022: 4) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Bella dkk. (2017: 4) bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh badan atau organisasi guna memenuhi harapan konsumen/masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

Dalam Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan, diatur pada pasal 2 yang menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Dimana standar pelayanan publik tersebut ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Bupati tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Maka dari itu terselenggaranya pelayanan publik yang optimal di kantor kepala Desa Sukajadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis menjadi harapan agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Namun ternyata masih terdapat kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kepala Desa Sukajadi yang mengakibatkan pelaksanaan pelayanan belum maksimal karena berbagai faktor, salah satu faktornya yaitu minimnya sumber daya manusia yang terlatih, khususnya dalam pemahaman dan pemanfaatan teknologi yang semakin berkembang contohnya dalam penggunaan E-Office Desa dimana sudah banyak desa di Indonesia yang menggunakan E-Office Desa untuk mempermudah pengelolaan administrasi khususnya dalam pelayanan. Selain itu, masih terlihat kurangnya disiplin dari pegawai dalam mendukung pelayanan yang diberikan serta masih kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pengawasan sarana dan prasarana pelayanan salah satunya yaitu website desa yang tidak mengalami perkembangan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sukajadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis masih belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini dapat terlihat dari beberapa indikator masalah yaitu sebagai berikut:

1. Masih terdapat minimnya sumber daya manusia yang terlatih,

khususnya dalam pemahaman dan pemanfaatan teknologi yang saat ini sudah semakin canggih, sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan masih menyebabkan kurang mengetahui mekanisme pengelolaan pelayanan digital secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat di dalam Website Desa Sukajadi, yaitu antara data dalam Sistem Informasi Desa (SID) dan data dalam Website Desa dimana masih ditemukan ketidak sinkronan data di dalamnya.

2. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan, misalnya belum digunakannya E-Office Desa, sehingga mengakibatkan rendahnya efektivitas atau ketepatan waktu dalam pelayanan khususnya dalam pelayanan administrasi.
3. Masih terlihat kurangnya disiplin pegawai dalam mendukung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Misalnya, waktu kerja yang telah diatur oleh Pemerintah Kabupaten Ciamis yaitu dari pukul 07.30 WIB s/d 16.00 WIB, akan tetapi implementasinya pada saat jam kerja dimulai, pelayanan di Kantor Desa belum tersedia.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan metode kualitatif menurut Sugiyono (2018:9) bahwa : Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulas (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan berhasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Desa Sukajadi, Sekretaris Desa Sukajadi, Kasi Pelayanan, Kepala Dusun, Tokoh Agama, Tokoh Pemuda dan Tokoh Masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pelayanan Publik di Kantor Desa Sukajadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis disesuaikan dengan operasional konsep mengenai Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml (Hardiyansyah, 2018: 63-64).

### **1. Tangible (Berwujud)**

*Tangible* menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah 2018:57) meliputi adanya penampilan fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Apabila diuraikan kembali keberwujudan dalam pelayanan meliputi keindahan dan kemegahan bangunan, kebersihan lingkungan kantor, kerapian penampilan kantor dan karyawan, kenyamanan ruang kerja, serta kecanggihan peralatan yang digunakan. Adapun berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa indikator penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan di kantor kepala Desa Sukajadi sudah berjalan

dengan optimal dibuktikan dengan ketaatan perangkat desa dalam menggunakan pakaian sesuai dengan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 74 Tahun 2023. Selanjutnya indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal dibuktikan dengan tersedianya ruang khusus untuk pelayanan yaitu berupa ruangan pelayanan terpadu yang ada di kantor Kepala Desa Sukajadi. Ruangan tersebut sudah didukung dengan fasilitas yang baik seperti sudah tersedianya tempat duduk, kipas angin, wi-fi dan ruang tunggu bagi masyarakat yang sedang diproses pelayanan. Selanjutnya indikator kemudahan dalam proses pelayanan di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal hal tersebut dibuktikan dengan ketersediaan alat bantu berupa laptop, printer dan perangkat lunak yang terawat. Selanjutnya indikator kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan di Kantor Kepala Desa Sukajadi belum berjalan dengan optimal, hal tersebut dikarenakan masih ditemuinya ruang pelayanan tanpa adanya perangkat desa, dimana diketahui bahwa hal tersebut dipengaruhi oleh kesibukan perangkat desa khususnya yang berada di bidang pelayanan yang sedang memproses pelayanan sebelumnya. Selain itu, keadaan tersebut juga dipengaruhi oleh adanya jadwal piket malam bagi perangkat desa, yang berakibat terhadap kehadiran perangkat desa di keesokan harinya. Selanjutnya indikator kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal, hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat dapat dengan mudah meminta layanan dengan menggunakan aplikasi WhatsApp untuk menghubungi perangkat desa. Terdapat juga website resmi Pemerintah Desa Sukajadi yang didalamnya sudah menyediakan fitur untuk mengajukan pelayanan bagi masyarakat. Selanjutnya indikator penggunaan alat bantu dalam pelayanan di Kantor Kepala Desa Sukajadi belum berjalan dengan optimal, adapun penggunaan alat bantu berupa komputer atau laptop sudah digunakan dengan baik, namun dalam penggunaan alat bantu berupa aplikasi yang sudah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Ciamis belum dapat diterapkan pada proses pelayanan yang ada di Kantor Desa Sukajadi.

## **2. Reliability (Kehandalan)**

*Reliability* menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah 2018:64) bahwa: Kehandalan dalam pelayanan terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Adapun berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan di Kantor Kepala Desa Sukajadi belum berjalan dengan optimal, hal tersebut dikarenakan masih ditemukannya kesalahan penginputan dan pengetikan data. Selanjutnya indikator memiliki standar pelayanan yang jelas di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal, hal tersebut dibuktikan dengan adanya maklumat

pelayanan publik yang didalamnya berisi tentang standar pelayanan di kantor Kepala Desa Sukajadi. Selanjutnya indikator kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Kantor Kepala Desa Sukajadi belum berjalan dengan optimal, hal tersebut dikarenakan masih kurangnya kemampuan perangkat desa dalam menggunakan aplikasi E-Office Desa dalam memproses layanan, Selanjutnya indikator. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan di Kantor Kepala Desa Sukajadi, hal tersebut dikarenakan belum adanya keahlian perangkat desa mengoperasikan aplikasi E-Office Desa dalam memproses pelayanan.

### **3. Responsiveness (Respon/ Ketanggapan)**

*Responsiveness* menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah 2018:64) merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Adapun berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa indikator merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal, hal tersebut dibuktikan dengan perangkat desa yang selalu merespon masyarakat yang meminta pelayanan dengan membuka askes yang mudah bagi masyarakat yaitu dengan adanya ruang terpadu pelayanan dan dapat menggunakan aplikasi WhatsApp dalam permohonan pelayanan. Selanjutnya indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal, hal tersebut dibuktikan dengan penggunaan alat bantu berupa laptop dengan spesifikasi yang mumpuni dapat memberikan kemudahan pada saat memproses pelayanan. Selanjutnya indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat sudah berjalan dengan optimal, hal tersebut dibuktikan dengan adanya pemahaman perangkat desa dalam mengatasi berbagai permintaan masyarakat. Selanjutnya indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat belum berjalan dengan optimal, hal tersebut dikarenakan masih ditemukan kesalahan pengetikan dan penginputan data dalam hasil layanan yang diberikan. Selanjutnya indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat belum berjalan dengan optimal, hal tersebut dikarenakan masih ditemui hambatan berupa penandatanganan hasil layanan yang membutuhkan beberapa waktu untuk menunggu pihak berwenang menandatangani. Selanjutnya indikator semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal, hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat diberikan kemudahan untuk menyampaikan keluhannya yaitu dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke Kantor Desa Sukajadi ataupun dapat dilakukan dengan cara menghubungi nomor perangkat desa.

### **4. Assurance (Jaminan)**

*Assurance* menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah 2018:57)

berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Adapun berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa indikator petugas/aparat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan di kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal. Selanjutnya indikator petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan di kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal. Selanjutnya indikator petugas/aparat memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan di Kantor Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal. Selanjutnya indikator petugas/aparat memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pemberian jaminan diberbagai hal yang diberikan oleh perangkat desa di Kantor Kepala Desa Sukajadi.

### **5. Empathy (Empati)**

*Empathy* menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah 2018:57) yaitu perusahaan memberikan perhatian dan perhatian individual kepada pelanggannya. Adapun berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa indikator mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal. Selanjutnya indikator petugas melayani dengan sikap ramah di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal. Selanjutnya indikator petugas melayani dengan sikap sopan santun di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal. Selanjutnya indikator petugas/aparat melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) di kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal. Selanjutnya indikator petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan di Kantor Kepala Desa Sukajadi sudah berjalan dengan optimal.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sukajadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis sudah berjalan akan tetapi belum optimal. Hal tersebut dikarenakan adanya permasalahan-permasalahan, diantaranya : Kedisiplinan petugas yang masih rendah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, belum dioperasikannya aplikasi E-Office Desa dalam pelayanan, masih kurangnya kecermatan/kehati-hatian petugas dalam memproses pelayanan, dan masih lambatnya proses pelayanan yang dilakukan.

## **BIBLIOGRAPHY**

### **1. Jurnal**

Bella, N., Kimbal, M. L., & Lopian, M. T. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).

Putra, E., & Putera, R. E. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BUKITTINNGI). *JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 1(2), 58-67.

Suharto, S. (2021). Keberhasilan Pemerintahan Kelurahan Dalam Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Di Kota Semarang. *Qistie*, 14(1), 41-63.

### **2. Buku**

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta; Gava Media.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; Alfabeta.