



JAMBURA JOURNAL CIVIC EDUCATION  
<http://ejurnal.ung.ac.id/index.php./jacedu>  
E-ISSN : 2798-4818  
P-ISSN: 2808-2249

## IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LITO KECAMATAN PAGUYAMAN PANTAI

Udin Hamim<sup>1</sup>, Ramli Mahmud<sup>2</sup>, Roni Lukum<sup>3</sup>, Mais Nurdin<sup>4</sup>  
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

udinhamim@gmail.com  
[ramlimahmud@gmail.com](mailto:ramlimahmud@gmail.com)  
[ronilukum@gmail.com](mailto:ronilukum@gmail.com)

---

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*  
Diterima (Mei) (2022)  
Disetujui (Mei) (2022)  
Dipublikasikan (Mei) (2022)

---

### Keywords

*Implementasi  
Pelayanan Publik.*

---

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan gambaran tentang Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi berdasarkan permasalahan penelitian. Focus dalam penelitian ini adalah pemahaman masyarakat, penyediaan sarana prasarana, dan proses pelayanan. Hasil penelitian ini bahwa, dari aspek pemahaman masyarakat, Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai belum optimal. Hal ini terlihat masih minimnya pemahaman masyarakat dalam pelayanan public di kantor Desa Lito. sehingga mengakibatkan pelayanan tidak berjalan dengan maksimal. Dari aspek penyediaan sarana prasarana, Implementasi Pelayanan Public Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai masih sangat rendah. Hal ini terjadi karena masih kurang penyediaan fasilitas untuk menunjang hal tersebut oleh pemerintah desa kepada masyarakat desa lito. Dari aspek proses pelayanan, Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai masih kurang memuaskan. Hal ini terjadi karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi proses pelayanan serta situasi dan kondisi yang tidak mendukung proses jalannya pelayanan public oleh Pemerintah Desa kepada masyarakat Desa Lito. Disarankan kepada seluruh pemerintah desa agar lebih memperhatikan pemahaman masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan public serta memperhatikan proses pelayanan dalam keterlibatan pelaksanaan pelayanan public di kantor desa lito serta memperhatikan implementasinya. Apabila kondisi ini bisa berjalan dengan baik, maka akan dapat mewujudkan pelayanan yang efektif dan berkualitas.

---

---

<sup>1</sup> Dosen PPKN UNG

<sup>2</sup> Dosen PPKN UNG

<sup>3</sup> Dosen PPKN UNG

<sup>4</sup> Mahasiswa PPKN UNG

## PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia layanan merupakan inti yang dibentuk agar mengkomodasi semua kepentingan masyarakat, ataupun pemerintah dalam pelaksanaan tugas-tugas negara yang kompleks. Nilai fasilitas dan kepentingan masyarakat yang kolektif sifatnya serta teratur, secara *inheren* memiliki nilai demokrasi. Permasalahannya terletak ketika kedudukan strategis ini mengalami penyimpangan ditengah pengimplementasiannya. Kalau penyimpangan ini tetap akan terjadi menurut Weber bukan kesalahan konsep, akan tetapi kesalahan pada pelaksanaannya, maka bukan rancangan direvisi melainkan pelaksanaan yang harus diperbaiki.

Untuk mengoptimalkan pelayanan publik, Pemerintah Daerah melakukan berbagai macam cara agar layanan informasi publik tepat dan akurat agar bisa menunjang pembangunan daerah. Dengan adanya pembagian kerja tersebut diharapkan dapat meringankan berbagai kepentingan masyarakat yang berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan hidup dalam hal memperoleh layanan publik. Aparat yang memberikan layanan kepada masyarakat harus dapat memposisikan diri sebagai pelayan yang baik agar masyarakat tidak memperoleh kesan negatif. Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani, aparat Kantor Desa harus dapat mempersiapkan diri baik secara individu maupun kelompok disertai dengan berbagai fasilitas pendukung.

Desa Lito, Kecamatan Paguyaman Pantai, Kabupaten Boalemo, merupakan salah satu desa yang belum optimal implementasi pelayanan publik sedangkan masyarakat adalah pelanggan pelayanan publik tersebut, dan juga memiliki angan-angan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, sekarang merupakan tanggung jawab dari aparatur pemerintah desa bagaimana memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan rakyat.

Pengamatan selama ini, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di Kantor Desa Lito masih bias ditemukan kelemahannya, hal ini mengakibatkan kebingungan di kalangan masyarakat. Kebenaran ini dapat kita lihat dengan masih adanya berbagai permasalahan dan keluhan kesan warga melalui secara lisan maupun tulisan. Sehingga dapat menimbulkan pandangan yang tidak baik bagi aparatur pemerintah desa. Mengingat fungsi utama pemerintah desa adalah melayani masyarakat maka pemerintah desa perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor desa.

Berbagai fenomena menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik di kantor desa Lito selama ini diamati oleh masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat

mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dialami sangat tidak sesuai dengan apa yang menjadi kemauan dari masyarakat desa Lito. Akan tetapi hingga sampai kini tak ada pemutakhiran dari pemerintah setempat yang berarti dalam pelaksanaan layanan publik.

masih kurang cepatnya aparat desa dalam memberikan pelayanan pengurusan berkas-berkas di kantor desa, atau terkesan lamban dan masih bersifat kaku dalam menangani penyelesaian pengurusan administrasi. Hal ini dapat dilihat masih banyak berkas-berkas permohonan dari masyarakat yang belum di selesaikan bahkan hingga hilang (tercecer) entah kemana. Dan juga belum tepat aparat pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam pelayanan publik, artinya pelayanan yang diberikan oleh aparat desa belum sama dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat atau kehendak masyarakat, sehingga masyarakat merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkan, karena masih sering terjadi kesalahan berkas-berkas yang diajukan oleh masyarakat yang bermohon. Disebabkan masih kurang cermatnya aparat desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat artinya aparat yang ada di kantor desa Lito belum melakukan pelayanan dengan cermat dan fokus sehingga terkesan seperti tidak sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Lito. Sehingga hal ini, menjadi salah satu penyebab tidak optimalnya aparat pemerintah desa dalam merespon semua keluhan dari masyarakat dalam pelayanan, hal ini bisa dilihat dari aparat sebagai penyedia layanan belum dapat menyelesaikan akses kepada masyarakat dalam penyampaian keluhannya dan belum dapat dicarikan solusi yang terbaik. Berdasarkan permasalahan di atas maka, agar supaya keinginan masyarakat sejauh pelayanan publik yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Desa Lito, maka perlu dilakukan suatu penelitian ilmiah untuk memperoleh gambaran tentang aparat pemerintah desa dalam memberikan kepuasan pelayanan pada masyarakat di Kantor Desa Lito

## **METODE PENELITIAN**

Pada kali ini peneliti menggunakan metode penelitian deskripti serta menggunakan pendekatan kualitatif. Guna mengetahui dan meneliti bagaimana implementasi pelayanan publik di lokasi penelitian. Penelitian ini berfokus pada pemahaman masyarakat yang dimaksud adalah bagaimana masyarakat memahami tentang prosedur pelayanan public yang sesuai dengan sop yang berlaku dan penyediaan

sarana prasarana dalam penelitian ini adalah bagaimana masyarakat dapat memahami alur pelayanan dengan menggunakan alat-alat yang memuat tentang informasi pelayanan publik serta proses pelayanan dalam penelitian ini adalah bagaimana masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik serta tidak di persulit dalam kepengurusannya.

## **HASIL PENELITIAN**

Pada penelitian kali ini bertujuan agar mengetagui tantang Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai yang dilihat dari tiga fokus yaitu: pemahaman masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana, proses pelayanan. indikator yang di ukur maka dapat diketahui bahwa implementasi pelayanan public di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai, yang di ukur dari pemahaman masyarakat ,penyediaan sarana prasarana,dan proses pelayanan , dinilai kurang optimal artinya Implementasi pelayanan public di kantor desa lito kecamatan paguyaman pantai sudah dijalankan hanya saja belum optimal dilakukan. Dilihat dari segi proses pelayanan dalam penelitian ini merupakan respon yang konsisten terhadap objek dan juga komunikasi yang baik masyarakat maupun pemerintah desa, hinggnya masyarakat lebih memahami dan mengerti apa yang telah disampaikan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa implementasi pelayanan public di kantor desa lito kecamatan paguyaman pantai, yang dilihat dari aspek proses pelayanan masih belum optimal . ini terjadi di karena ada hal mempengaruhi proses pelayanan serta situasi dan kondisi yang tidak mendukung proses jalannya pelayanan public oleh pemerintah desa kepada masyarakat desa lito. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi belum optimalnya pelaksanaan pelayanan public di kantor desa lito kecamatan paguyaman pantai.

Dilihat dari segi pemahaman masyarakat dalam penelitian ini adalah semua informasi yang dimiliki masyarakat mengenai pelayanan public serta pengetahuan lainnya sehingga dapat memberikan kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa implementasi pelayanan public di kantor desa lito kecamatan paguyaman pantai dilihat dari aspek pemahaman masyarakat belum optimal.

## **KESIMPULAN**

1. Implementasi Pelayanan Public Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai dilihat dari aspek pemahaman masyarakat belum optimal. Hal ini terlihat masih minimnya pemahan masyarakat dalam pelayanan public di

kantor Desa Lito. sehingga mengakibatkan pelayanan tidak berjalan dengan maksimal.

2. Implementasi Pelayanan Public Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai dilihat dari aspek penyediaan sarana dan prasara kurang maksimal. Hal ini terjadi karena masih kurang penyediaan fasilitas untuk menunjang hal tersebut oleh pemerintah desa kepada masyarakat desa lito.
3. Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai dilihat dari aspek proses pelayanan masih kurang memuaskan. Hal tersebutlah yang mempengaruhi proses pelayanan serta situasi dan kondisi yang tidak mendukung proses jalannya pelayanan public oleh Pemerintah Desa kepada masyarakat Desa Lito

#### **SARAN**

1. perlunya penjelasan kembali kepada masyarakat agar dapan memahami pelaksanaan pelayanan public di kantor desa lito agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
2. perlunya tindakan secara langsung untuk pembuatan sarana dan prasaran dalam menunjang proses pelayanan public di kantor desa lito, agar masyarakat tidak lagi merasa bingung mengenai alur pelayann di kantor desa.
3. perlunya penjelasan pemerintah desa kepada masyarakat mengenai proses pelayanan public di kantor desa lito sehingga masyarakat bisa memahami alurpelaksanaannya, agar proses pelayanan bisa berjalan dengan maksimal

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin Tahir, 2014, Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung :Alvabeta
- Adnan, M.A., Barbara, G., dan Ratri, C. 2014. Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Growth, dan Free Cash Flow Terhadap Dividend Payout Ratio Perusahaan dengan mempertimbangkan Corporate Governance sebagai Variabel Intervening. JAAI. Vol. 18. No. 2. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta :Gava Media
- Mulyana ,Deddy. Ilmu Komunikasi.2014.: Suatu Pengantar. Cetakanke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,
- Mulyadi, Deddy,2015, Study Kebijakan Publik dan PelayananPublik, Bandung: Alfabeta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta :Pustaka Belajar.

Taufik, Mhd. dan Isril. 2013. Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa. Jurnal Kebijakan Publik, Volume 4, Nomor 2.

**Dokumen Lain-lain :**

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25M.Pan/2/2004  
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public.

PAN Nomor 25 Tahun 2004