



STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Susanto Sabali¹, Fenti Prihatini Tui², Yakob Noho Nani³

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo Indonesia ¹²³

E-mail: sabaliro3@gmail.com¹; fentiprihatini1@gmail.com²; yacobnani@ung.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini terkait standar pelayanan publik yang merupakan upaya sistematis untuk menjamin bahwa setiap layanan yang diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat memenuhi kriteria kualitas, efisiensi, dan keadilan. Ini bukan sekadar seperangkat aturan, melainkan komitmen untuk memberikan pengalaman terbaik kepada warga negara dalam setiap interaksi dengan pelayanan pemerintah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa kualitas pelayanan administrasi sudah berjalan dengan baik dari segi ketampakan fisik (Tangible), kehandalan (Realibility), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness) untuk menunjang berjalannya pelayanan kurang memadai, tempat pelayanan terbatas, kurangnya kendaraan, dan kurangnya memadai jaringan. Dan juga lingkungan di luar kantor masih terbilang kotor, hal ini di karenakan minimnya dana yang tersedia di kantor desa wonggarasi tengah sehingga pemerintah desa sulit untuk memenuhi sarana dan prasarana yang di butuhkan.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

This study is related to public service standards which are systematic efforts to ensure that every service provided by public institutions to the community meets the criteria of quality, efficiency, and fairness. This is not just a set of rules, but a commitment to providing the best experience to citizens in every interaction with government services. The research method used in this study is a descriptive research method with a qualitative approach. The results of the study indicate that the quality of administrative services has been running well in terms of physical appearance (Tangible), Realibility, assurance, responsiveness to support the implementation of inadequate services, limited service locations, lack of vehicles, and inadequate networks. And also the environment outside the office is still fairly dirty, this is due to the lack of funds available at the Wonggarasi Tengah village office so that the village government finds it difficult to meet the facilities and infrastructure needed.

Keywords: Public Service Standards, Service Quality.

PENDAHULUAN

Fenomena standar pelayanan publik merupakan upaya sistematis untuk menjamin bahwa setiap layanan yang diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat memenuhi kriteria kualitas, efisiensi, dan keadilan. Ini bukan sekadar seperangkat aturan, melainkan komitmen untuk memberikan pengalaman terbaik kepada warga negara dalam setiap interaksi dengan pelayanan pemerintah. Data standar pelayanan publik sendiri mencakup berbagai aspek krusial seperti persyaratan yang dibutuhkan, prosedur yang harus diikuti, estimasi waktu penyelesaian, biaya atau tarif yang berlaku, produk jasa yang dihasilkan, hingga mekanisme pengaduan yang transparan. Keseluruhan elemen ini menjadi acuan penting bagi penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan dan sekaligus menjadi tolok ukur bagi masyarakat dalam menilai kualitas layanan yang mereka terima.

Implementasi standar pelayanan publik membawa beragam manfaat signifikan. Standar ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kualitas layanan publik secara menyeluruh, serta berperan penting dalam mencegah penyimpangan dan praktik korupsi dengan adanya transparansi dan akuntabilitas. Lebih jauh, keberadaannya secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan, karena mereka merasa dilayani dengan baik dan sesuai harapan.

Untuk data pelayanan publik di kantor desa, standar ini mencakup detail mengenai persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Tujuannya

adalah untuk menjamin masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan terjangkau, sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa) yang diatur dalam Permendagri No. 2 Tahun 2017. SPM Desa ini adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat desa.

Contoh konkretnya, untuk pembuatan surat keterangan kelahiran di kantor desa, standar pelayanan akan mencakup persyaratan yang spesifik (misalnya, fotokopi akta kelahiran orang tua), prosedur dari pengisian formulir hingga penerbitan surat, waktu penyelesaian yang ditetapkan (misalnya, 3 hari kerja), biaya (jika ada), produk pelayanan yang berupa surat keterangan kelahiran itu sendiri, dan mekanisme pengaduan jika terjadi kendala. Proses penyusunan standar pelayanan ini harus melibatkan masyarakat dan berbagai pihak terkait untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan dan harapan mereka, sehingga kualitas pelayanan publik di desa dapat meningkat dan manfaatnya dirasakan langsung oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan alasan penelitian harus terjun kelapangan untuk menemukan dan melakukan observasi hingga dapat mengamati langsung keadaan sebenarnya mengenai kualitas pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dengan trigulasi, analisis dan bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih

menekankan makna daripada generalisasi. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mempersiapkan, dan menganalisis data sehingga mendapat Gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data Primer dan Data Sekunder. Teknik pengumpulan data pada Penelitian ini menggunakan Teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik Analisis data menggunakan teori Miles & Huberman (2014: 17) menyebutkan bahwa Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi: Pengumpulan Data, Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verivication*). Kredibilitas data yakni adengan melakukan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi lain, dan member check.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi di kantor desa wonggarasi tengah, penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi di kantor desa wonggarasi tengah, sehingga peneliti berusaha untuk menggali, mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Kantor desa wonggarasi tengah sebagai instansi pemerintah daerah yang mempunyai peranan

penting dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi pada kantor desa saat ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan dikemukakan oleh zeithami dan kawan-kawan (dalam pasolong, 2015: 155), yaitu tangible (bukti fisik), realibility (keandalan), *resvonsivenes* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan (*emphaty*) sehingga dapat di kembangkan dalam beberapa pertanyaan sehingga dapat dikembangkan dengan pernyataan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan dari aspek “Ketampakan fisik” (Tangibles)

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor desa sudah memuaskan dan lingkungan pelayanan di kantor desa sudah baik namun masih ada kekurangannya yaitu jaringan dan kendraan umum yang jarang ada di pelosok serta perjalanan yg di tempuh ke kantor desa masih cukup jauh karena masyarakat juga tidak memiliki kendraan, dan biaya transportasi yang tinggi membuat masyarakat makin susah ke kantor desa. Dari pernyataan di atas dapat di ketahui bahwa untuk sarana sudah baik namun untuk prasarana masih belum baik untuk itu, dengan memperhatikan factor-fsktor tersebut, kantor desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi tantangan jarak jauh.

Kualitas pelayanan dari aspek “Kehandalan” (Reliability)

Pegawai sudah melaksanakan tugas dengan baik dan semaksimal mungkin dan prosedur pembuatan administrasi sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang di dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan lama atau cepatnya

berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon itu sendiri. Hal utama yang menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian. Masyarakat wonggarasi tengah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan bagian pelayanan umum di kantor desa dalam aspek Kehandalan, masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal dan handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Kualitas pelayanan dari aspek “Jaminan” (Assurance)

Dalam pelayanan yang di lakukan oleh pegawai, masyarakat sangat terbantu karena pegawai menjelaskan kesulitan atau kebingungan yang di alami oleh masyarakat yang membutuhkan. Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan kantor desa wonggarasi tengah sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.

KESIMPULAN

Kantor desa sekarang sudah terawat dan bersih hal ini dikarenakan sudah adanya tanggung jawab dan kesadaran diri dari pemimpin desa dan staf-staf desa. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan

publik bidang administrasi kependudukan di desa wonggarasi tengah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan data dari hasil penelitian ini mengenai permasalahan yang Berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi di kantor desa wonggarasi tengah. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai kualitas pelayanan administrasi sudah berjalan dengan baik dari segi ketampakan fisik (*Tangible*), kehandalan (*Realibility*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*) untuk menunjang berjalannya pelayanan kurang memadai, tempat pelayanan terbatas, kurangnya kendaraan, dan kurangnya memadai jaringan.

Lingkungan di luar kantor masih terbilang kotor, hal ini di karenakan minimnya dana yang tersedia di kantor desa wonggarasi tengah sehingga pemerintah desa sulit untuk memenuhi sarana dan prasarana yang di butuhkan. Untuk aspek jaminan berdasarkan ungkapan kepala kepala kantor desa bahwa masalah tugas dan tanggung jawab belum dapat dilaksanakan seluruh pegawai dengan baik. Dikarenakan beberapa hal, intinya sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai oleh itu pegawai mengalami kesulitan dalam tugasnya. dan aspek empati pegawai terkadang Ketika memberikan pelayanan lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan masyarakat dan juga terkadang membeda-bedakan Ketika memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.M Azhar aljurida, dkk. 2020. Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pembangunan di Desa Erabaru Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai. ISSN: 2656-6788
- Aniq Raudatul. 2012. Pengaruh Permainan Tradisional Gobag Sodor Terhadap Tingkat Empati Anak. (skripsi). (ID). Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Ibrahim Malang. (akses tanggal 31/05/2021 pukul 20:10).
- Danim, Sudarwan.2004. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta: Rineka Cipta.
- Denhardt, Robert.2013. Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Servicing. Bantul: KreasiWacana OffsetDjaenuri, (1999: 15) Pelayanan Adalah suatu Kegiatan Yang Merupakan Perwujudan Dari Tugas Umum Pemerintah
- Effendi, Usman. 2014. Asas-Asas Manajemen. Depok. Katalog Dalam Terbitan (KDT)
- George R Terry. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, (Terjemahan Afifuddin), CV. Alfabeta, Bandung.
- Hadi Mulyono Tahun 2018 Kepemimpinan (Leadership) Berbasis Karakter Dalam Peningkatan Kualitas Pengelolaan Perguruan Tinggi
- Haerani. 2017. Implementasi Nilai Budaya Siri' Na Pacce' Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Studi Pada Desa Tanabangka Kecamatan Bajeng Bajeng Barat Kabupaten Gowa). (skripsi). (ID). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Makassar. (akses tanggal 25/05/2021 pukul 14:20).
- Hardiansyah Muhammad. 2018. Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Acehtamiang Tahun 2017. (skripsi). (ID). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Area Medan. (akses tanggal 17/12/2020 pukul 21: 14).
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo, 1999, Metodologi Penelitian dan Bisnis, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Kamal Muhammad. 2020. Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Prodiktivitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa (Di Gampong Lamgugob Kecamatan Syiah Kuala Kota Bangka Aceh). (skripsi). (ID). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri AR-RANIRY Darussalam Banda Aceh. (Akses tanggal 16/12/2020 Pukul 21:00)
- Kartono, Kartini. 2006. Pemimpin dan Kepemimpinan, Apakah Kepemimpinan Abnormal? PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kesuma Puja. 2021. Membangun Kuantitas dan Visi Kepemimpinan. Cerdasco.com. (akses tanggal 31/05/2021).
- Khusaini.2016. Analisis kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Area Yogyakarta. (Skripsi). (ID). Fakultas Ilmu Keolaraagan Universitas Yogyakarta (Akses tanggal 08/09/2019 Pukul 14:45)
- Kumalasari Intan .2016. Kepemimpinan Kepala Desa Ciamis dalam Pembangunan Desa (studi pada Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Desa Ciamis Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara. (skripsi). (ID). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung (akses tanggal 10/09/2019 pukul 13: 39)
- Mannek, Aras dkk. 2013. Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelayanan Pub Studi Kasus Kabupaten Hilir Riau. Vol.XII No. 2

- Miftah Thoha. 2012. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya. Jakarta: Rajawali Utama.
- Miles B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohindi, UI-Press.Mirawati (skripsi) Tahun 2023 Kualitas kepemimpinan kepala desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Moerir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bandung: PT. Bumi Aksara
- Moleong, L.J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Musdalipa. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggi Moncong Kabupaten Gowa. (Skripsi). (ID). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
- Nawawi, Hadari. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pasha Alfi Ramadhania. 2020. Warga Perlu Tahu, Syarat dan Cara Buat Surat Keterangan Domisili. Cermati.com (akses pada tanggal 27/06/2021 pukul 21:05)
- Putra, (2020) Tatanan Masyarakat Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia
- Raharjo, Muhammad Mu'iz. 2020. Kepemimpinan Kepala Desa. Bumi Aksara,
- Sugiyono, 2010 Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tammero'do Sendana Kabupaten majene. (Skripsi). (ID). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Jakarta.
- Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 202 Pemerintahan desa terdiri dari sekdes dan perangkat desa
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Western: Cengage Learning Daft, Richard.L. 2010. Organization Theory and Design 10th. Edition. South.
- Widjaja.2002. Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa. cet 3. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persad.