

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA MATTIROWALIE KECAMATAN MANIANGPAJO KABUPATEN WAJO

ERNA

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Universitas Puangrimanggalung, Sengkang, Indonesia  
ernamuhammade@gmail.com*

### Abstrak

Pemberian layanan bagi masyarakat sudah menjadi tanggung jawab pemerintah Desa. Tanggung jawab tersebut harus dilaksanakan agar masyarakat puas terhadap kinerja pemerintah Desa, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Hasil penelitian mengemukakan bahwa dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithmal et.al, yaitu, *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati) masing-masing memiliki indikator yang masih perlu dibenahi.

**Kata Kunci :** *Tangible; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy.*

### Abstract

*Providing services for the community is the responsibility of the Village government. This responsibility must be carried out so that the community is satisfied with the performance of the village government, the purpose of this study is to determine and analyze the quality of public services in the Mattirowalie Village, Maniangpajo District, Wajo Regency. This research uses qualitative research methods which are often referred to as naturalistic research methods because the research is carried out in natural conditions (natural setting). The research results suggest that of the 5 (five) dimensions of public service quality proposed by Zeithmal et.al, namely, *Tangible* (tangible), *Reliability* (Reliability), *Responsiveness* (responsiveness), *Assurance* (guarantee), *Empathy* (Empathy) respectively has indicators that still need to be addressed.*

**Keywords :** *Tangible; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy.*

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yurisdiksi, berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat, yang diakui dan/atau dibentuk dalam sistem pemerintahan Nasional dan berada di Kabupaten/kota, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemberian layanan bagi masyarakat sudah menjadi tanggung jawab pemerintah Desa. Tanggung jawab tersebut harus dilaksanakan agar masyarakat puas terhadap kinerja pemerintah Desa. Dewasa ini, masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik

bagi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sehingga dibutuhkan inovasi dalam setiap layanan.

Setiap desa diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur dalam Permendagri N0 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang selanjutnya disebut SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal.

Desa Mattirowalie merupakan salah satu Desa yang berada di wilayah Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo yang juga dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakatnya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka Penulis mencoba mengangkat satu judul penelitian yaitu “Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Mattirowalie Kecamatan Maniangpajo kabupaten Wajo”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat pada penelitian ini, yaitu:

#### **Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini secara teoretis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau memperkaya wawasan tentang kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo.

#### **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini secara praktis dapat menjadi pedoman dalam melakukan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo.

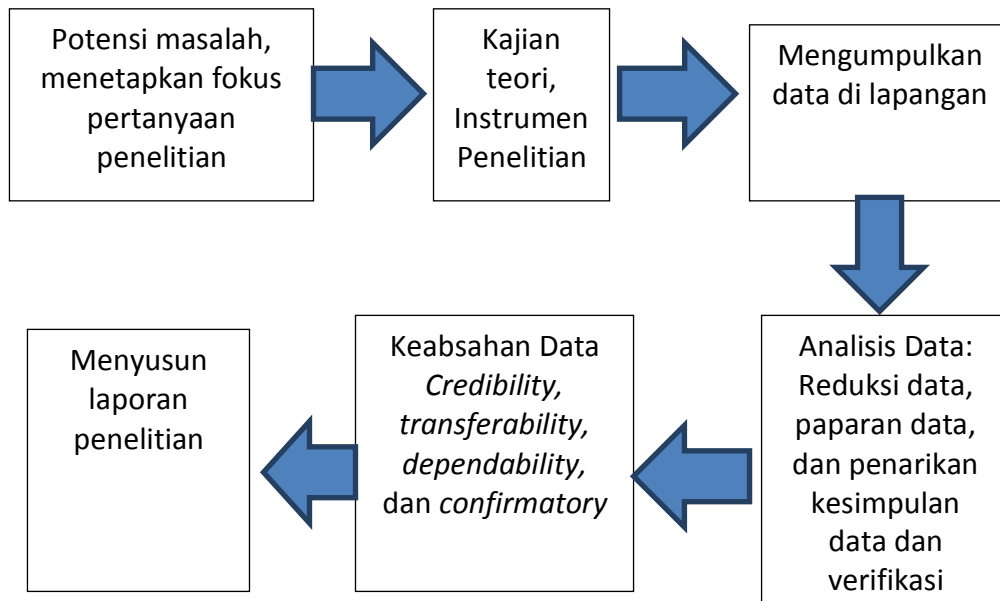
## **II. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo.

Menurut Bong dan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Kedua Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. (Lexy J. Moleong, 2002).

Berikut ini merupakan gambaran prosedur penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017).



Gambar 1 Proses Penelitian Kualitatif

### Fokus dan Deskripsi Fokus

#### Fokus Penelitian

Penentuan fokus penelitian pada penelitian kualitatif merupakan hal yang sangat penting, hal ini telah diungkapkan oleh spradley dalam Sugiyono (2013:208-209) menyatakan bahwa fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Mengacu pada fenomena yang terkait pada penelitian ini maka fokus penelitian dan titik permasalahan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo.

#### Deskripsi Fokus

Desa Mattorowalie merupakan salah satu Desa yang berada di wilayah Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo yang juga dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas bagi masyarakatnya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithmal dkk dalam Hardiyansyah, yaitu, *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (ketangapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati).

### Sumber Data dan Informan

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Data primer, yaitu sumber data yang diambil secara langsung kepada sumber informasi yang berkompeten berkaitan dengan masalah atau fenomena yang tengah dikaji oleh Peneliti. Selain itu, sumber data primer dapat diperoleh melalui observasi .

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diambil dari hasil kajian-kajian sebelumnya, yang biasanya diperoleh dari sumber-sumber ilmiah, seperti buku, dokumen terkait, makalah-makalah, atau sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan. Berikut teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Observasi; Melakukan pengamatan langsung di lapangan terutama berkaitan dengan data penelitian yang diperlukan dan yang di observasi dalam penelitian ini.

Wawancara mendalam; yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan dengan bertanya langsung atau mengadakan proses tanya jawab, dialog atau percakapan dengan informan yang dipilih untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam terkait dengan masalah yang akan diteliti.

Dokumentasi; yaitu teknik pengumpulan data dengan menyimpan catatan dan peristiwa yang telah dilakukan. dokumen yang dilampirkan yang dimaksudkan disini berupa gambar atau foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

### **Teknik Analisis Data**

Miles and Huberman dalam Sugiyono (2012:91), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

#### **Reduksi data (*Data Reduction*)**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah Peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti computer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

#### **Paparan Data (*Data Display*)**

Paparan data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta memberikan tindakan, selain pendapat tersebut penyajian data juga dimaksudkan untuk menemukan makna dari data yang diperoleh, kemudian disusun sistematis dari bentuk informasi kompleks menjadi lebih sederhana. Pada penelitian kualitatif data yang diperoleh berwujud kata-kata, oleh karena itu umumnya penyajian data dalam bentuk teks naratif. Data yang telah disortir pada reduksi data disusun untuk dipaparkan sebelum menjadi laporan.

#### **Penarikan Kesimpulan Data dan Verifikasi (*Conclusion Drawn/Verification*)**

Kegiatan akhir dari analisis data adalah membuat kesimpulan sehingga dapat menggambarkan pola-pola atau alur skematis tentang peristiwa-peristiwa yang terjadi. Analisis data yang terus menerus dilakukan selama penelitian akan memudahkan peneliti sampai pada kesimpulan.

### **Keabsahan Data**

Metode kualitatif merupakan kerja ilmiah yang harus memenuhi *objektivitas*, *validitas*, dan *reliabilitas*. Oleh karena itu, menurut Moleong (2011) untuk “keabsahan data kualitatif diperlukan pemeriksaan, dalam pemeriksaan ini ada empat kriteria yang

digunakan yaitu : derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmatory*)”.

Derajat (*credibility*)

Kriteria derajat kepercayaan pada dasarnya untuk menggantikan konsep validitas internal pada penelitian kuantitatif. Kriteria ini menurut Moelong (2011), “memiliki fungsi pertama melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat derajat kepercayaan hasil-hasil penemuannya dapat dicapai. Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti”.

Untuk mempertinggi derajat kredibilitas maka dapat dicapai dengan tiga teknik (Danim, 2003) yaitu keterlibatan penelitian secara cukup, ketelitian dalam pelaksanaan observasi, dan triangulasi peneliti. Mendasarkan pada batasan-batasan di atas maka untuk mencapai validitas internal peneliti melakukan berbagai kegiatan sebagai berikut :  
Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, bertemu lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.

Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis (Sugiyono, 2012).

Triangulasi

Moleong (2011), mengemukakan bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu

Keteralihan (*transferability*)

Keteralihan sebagai persoalan empirik bergantung pada kesamaan antara pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks, dengan demikian peneliti bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut.

Kebergantungan (*dependability*)

Dalam penelitian kuantitatif, *dependability* disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi proses penelitian tersebut. Kriteria kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas ditunjukkan dengan replikasi studi. Jika dua atau lebih diadakan pengulangan suatu studi dan hal temuannya secara esensial sama maka dikatakan reliabel (Moleong, 2011).

Kepastian (*confirmatory*)

Pada penelitian kualitatif kepastian disebut objektivitas. Objektivitas bisa dicapai dengan kesepakatan oleh beberapa atau banyak rang, walaupun demikian penekanannya tentang kepastian ini tetap pada data, oleh karena itu untuk menentukan kepastian dilakukan dengan cara mengonfirmasi pada informan atau ahli.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di Desa Mattirowalie Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithmal dkk dalam Hardiyansyah, yaitu, *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati).

### **Dimensi *Tangible* (Berwujud).**

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan suah baik maka masyarakat akan menilai baik begitupun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan.

### **Penampilan aparatur Desa dalam melayani pengguna layanan.**

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak.

Terkait penampilan Aparat Desa Mattirowalie dalam memberikan pelayanan,

*“Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Muhammad Asdar, Rasmi, Wajeng, Asriana menyatakan bahwa penampilan aparat Desa Mattirowalie sudah lumayan rapi akan tetapi masih perlu dibenahi, senada dengan pernyataan dari Agusnandar, Ambo Anna, Hj. Nursani, Nasrun dan Ismail Marzuki bahwa sebenarnya kalau dilihat aparat Desa Mattirowalie sudah rapi, akan tetapi perlu ada keserasian antara semua aparat karena terkadang mereka menggunakan pakaian yang berbeda beda..misalnya ada yang berpakaian seperti PNS dan ada juga yang menggunakan pakaian olahraga. Berbeda dengan pendapat dari Jamaluddin dan Ibrahim, yang menyatakan bahwa terkadang kami tidak mengetahui bahwa yang ditemani berpapasan di depan kantor desa adalah aparat Desa karena tidak menggunakan atribut Desa begitupun pendapat dari Hj. Indo Tang dan Hj. Nursani yang menyatakan bahwa kalau Kepala Desa sangat mudah ditandai karena memang sudah lama mengabdikan dan sangat dekat dengan masyarakat Cuma kalau yang bawahannya karena masih baru dan muda-muda maka diharapkan berpakaian yg seragam dan rapi”.*(Wawancara dengan 15 informan, juni 2020).

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penampilan Aparat Desa dalam melayani pengguna layanan masih perlu dibenahi misalnya dengan menggunakan pakaian yang seragam dan serasi seperti PNS atau ASN.

### **Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan**

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Terkait dengan kenyamanan tempat melakukan pelayanan, berdasarkan hasil wawancara langsung dengan informan sebagai berikut:

*“Menurut Hj.Nursani dan Hj. Indo tang, kalau tempat melakukan pelayanan sudah bagus untuk ukuran kantor desa karena banyak kantor desa tempatnya tidak layak, begitupun dengan muhammad arsyad, rasmi dan asriana menyatakan bahwa kantor desa sudah bagus dan sudah nyaman, berbeda dengan H. Amiruddin, Jamaluddin, Wajeng, dan Ibrahim, menyatakan bahwa kantor desa memang sudah bagus tapi perlu di tambah ruang tunggu nya karena biasa kalau banyak masyarakat datang untuk mengurus di Desa terkadang pulang karena tidak bisa berdiri terlalu lama. Senada dengan Muhammad Asdar , Ibrahim, Agusnandar, Ambo Anna, hj. Nursani dan Hj*

*Nurhaeni, Nasrun. Iya kantor Desa sudah bagus tapi perlu ditambah kursi atau disediakan kursi bagi yang antri".(wawancara dengan 15 Informan, juni 2020).*

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan tempat melakukan pelayanan di Desa Mattirowalie sudah bagus akan tetapi perlu diantisipasi ketika masyarakat yang akan dilayani antri terlalu lama sehingga perlu disediakan ruang tunggu yang layak.

#### **Kemudahan Dalam Proses layanan.**

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

Desa Mattirowalie termasuk desa yang memberikan kemudahan dalam proses layanan hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan informan,

*"Menurut Hj. Nursani, Hj. Indo Tang, Hj. Nurhaeni, Izmail Marzuki dan H.Amiruddin, Desa Mattirowalie adalah Desa yang sangat memudahkan proses layanan terutama Kepala Desa yang senantiasa melayani masyarakat dimana pun beliau berada bahkan di jalan pun jika diperlukan tetap memberikan pelayanan kepada warganya. Senada dengan pernyataan tersebut Muhammad Asdar, Wajeng, Rasmi, Ibrahim dan Agusnandar juga menyatakan bahwa proses layanan tidak pernah dipersulit bahkan aparat Desa yang menanyakan duluan keperluan masyarakat yang dilayani. Begitupun dengan pendapat dari Muhammad Arsyad, Asriana dan Jamaluddin bahwa proses layanan sangat mudah, tidak berbelit-belit terutama bagi saya (Jamaluddin) yang merupakan mahasiswa yang terkadang membutuhkan data dari Desa".(Wawancara dengan 15 informan, Juni 2020).*

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, di Desa Mattirowalie memberikan kemudahan dalam proses layanan hal ini dapat dilihat dari kesimpulan wawancara dengan informan bahwa dari 15 jumlah informan semua menjawab bahwa proses pelayanan di Desa Mattirowalie tidak berbelit-belit bahkan sangat mempermudah masyarakat.

#### **Kedisiplinan Aparat Desa Dalam Melakukan Proses Layanan**

Kedisiplinan aparat desa dalam melakukan proses layanan yaitu dimana aparat desa diharapkan memberikan pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

*"Terkait kedisiplinan aparat Desa Mattirowalie dalam melakukan proses layanan menurut Jamaluddin, Agusnandar, Nasrun, Hj. Indo Tang dan H. Amiruddin menyatakan bahwa aparat Desa sering tidak tepat waktu berada di kantor Desa karena biasanya kita ke kantor desa jam 10 tapi aparatnya masih kurang bahkan biasa masih kosong. Senada dengan hal tersebut Muhammad Asdar dan Wajeng menyatakan terkadang aparat Desa terlambat masuk kantor . Menurut Ambo Anna dan Hj. Nursani aparat nya memang biasa Terlambat akan tetapi Kepala Desa selalu melayani dengan baik. Berbeda dengan Muhammad Arsyad, Asriana, Ibrahim, dan Izmail Marzuki menyatakan bahwa aparat desa lebih sering tepat waktu dari pada tidak. Karena selama saya membutuhkan pelayanan aparat desa berada di tempat".(wawancara, dengan 15 informan Juni 2020)*

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan aparat Desa Mattirowalie masih perlu ditingkatkan dengan alasan bahwa dari 15 informan yang diwawancarai ada 10 informan yang memberikan informasi bahwa aparat Desa Mattirowalie tidak tepat

waktu datang dikantor bahkan informan biasanya menemui kantor masih kosong pada jam 10 pagi.

### **Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan**

Dari hasil observasi Peneliti di lapangan terlihat beberapa alat bantu dalam proses pelayanan di meja aparat desa misalnya komputer , printer yang lengkap dengan scanner dan foto copy nya. Bahkan Desa Mattirowalie memiliki LCD atau fokus yang biasa digunakan dalam pertemuan-pertemuan di Desa.

Hal ini juga dibuktikan melalui kesimpulan hasil wawancara dengan 15 informan yang menyatakan bahwa Desa Mattirowalie memiliki kelengkapan alat dalam melakukan proses pelayanan bahkan masyarakat tidak perlu foto copy di tempat lain cukup di kantor desa saja.

### **Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

Dimensi *reliability* (keandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan serta memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten.

Untuk mengukur dimensi *reliability* (keandalan) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Desa Mattirowalie dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

### **Kecermatan Aparat Desa Dalam Memberikan Pelayanan**

Aparat Desa Mattirowalie sangat diharapkan memperhatikan dengan cermat dan penuh kehati-hatian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Aparat Desa Mattirowalie sudah cermat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

*“Menurut Izmail Marzuki, H.Amiruddin, Hj.Nurhaeni menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan aparat di Desa mattirowalie sudah cermat memberikan pelayanan, senada dengan Hj. Indo Tang, Nasrun dan Hj. Nursani menyatakan bahwa aparat desa Mattirowalie sudah sangat terlatih dalam memberikan pelayanan. Begitupun pernyataan dari Agusnandar, Ambo Anna, Agusnandar dan Ibrahim bahwa selama mereka mengurus keperluan di Kantor Desa Mattirowalie belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan aparat Desa Mattirowalie. Lain halnya dengan Asriana dan Muhammad Arsyad beliau menyatakan bahwa pernah terjadi kesalahan pengetikan dalam mengurus surat pengantar Kartu Keluarga akan tetapi kesalahan yang ada dapat diperbaiki saat itu juga. Sedangkan menurut Rasmi dan Wajeng aparat Desa Mattirowalie sudah sangat baik dan teliti dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga diamini oleh Muhammad Asdar dan Jamaluddin. Bahwa ya betul pelayanannya sudah teliti dan cermat”.*(wawancara, Juni 2020)

### **Kejelasan Standar Pelayanan**

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Dari Hasil wawancara Kepala Desa Mattirowalie yaitu Bapak Muhammad ziarah, terkait kejelasan standar pelayanan di Desa Mattirowalie beliau menyatakan bahwa :

*“Kami memberikan pelayanan kepada masyarakat berpedoman pada Permendagri Nomor 2 tahun 2017 yaitu tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang selanjutnya disebut SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal (Wawancara, Juni 2020)”.* “Selain itu, Bapak



*Kepala Desa juga menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan, saya dan aparat desa saya di sini sangat memperhatikan dan mematuhi Permendagri Nomor 2 tahun 2017 pasal 5, ada beberapa Standar Pelayanan Minimal Desa yang wajib ada pada setiap pemerintahan desa, dan kami pastikan di Desa Mattirowalie sesuai dan patuh pada aturan tersebut yaitu; Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, Pemberian surat keterangan, Penyederhanaan pelayanan, Pengaduan masyarakat (Wawancara, Juni 2020)*

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa di Desa Mattirowalie melakukan atau memberikan pelayanan berpedoman pada Permendagri Nomor 2 tahun 2017 yaitu tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang selanjutnya disebut SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal.

### **Keahlian dan Kemampuan Aparat Desa Mattirowalie dalam menggunakan fasilitas atau alat bantu dalam pelayanan.**

Kemampuan dan keahlian menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan terkait Keahlian dan Kemampuan Aparat Desa Mattirowalie dalam menggunakan fasilitas atau alat bantu dalam pelayanan.

*“Menurut Muhammad Asdar, Jamaluddin, Wajeng dan Rasmi bahwa Aparat Desa Mattirowalie rata-rata sudah mampu dan ahli mengoperasikan alat-alat bantu dalam proses layanan misalnya menggunakan komputer dan printer itu sudah biasa. Senada dengan yang diucapkan oleh Muhammad Arsyad dan Asriana bahwa dalam memberikan pelayanan aparat Desa Mattirowalie menggunakan alat bantu dan kami lihat semua sudah mahir menggunakan alat tersebut. Pernyataan ini juga didukung oleh Ibrahim, Agusnandar, Ambo Anna, Nasrun dan Hj. Nursani bahwa semua yang melayani di kantor Desa Mattirowalie sudah mahir menggunakan fasilitas pelayanan atau alat bantu dalam proses pelayanan. Begitupun dengan Indo Tang, Ismail Marzuki, H.Amiruddin dan Hj. Nurhaeni yang menyatakan bahwa kalau untuk alat bantu dalam proses layanan rata-rata aparat Desa mattirowalie sudah lincah dan mahir apalagi aparatnya sekarang sudah muda-muda”.* (wawancara Juni 2020).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Desa Mattirowalie memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

### **Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)**

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) merupakan sikap tanggap yang harus dimiliki oleh petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengukur dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dalam mengetahui kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

#### **Merrespons masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.**

Setiap petugas pelayanan wajib merrespons masyarakat yang akan membutuhkan layanan. Respon tanggap yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna layanan sehingga dapat menimbulkan dampak yang positif bagi kualitas pelayanan.

*“Terkait sikap respond aparat Desa mattirowalie menurut masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini bahwa aparat Desa Mattirowalie selalu memberikan respond yang baik ketika memberikan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Nasrun, bahwa setiap saya melakukan pengurusan di kantor desa selalu direspon dengan baik. Demikian halnya dengan Ibrahim, Agusnandar, Ambo Anna dan Asriana menyatakan bahwa setahu saya aparat Desa Mattirowalie sudah bagus. Sedangkan menurut Muhammad Asdar, Jamaluddin, Wajeng dan Rasmi, bahwa aparat Desa Mattirowalie memberikan respond yang baik ketika memberikan pelayanan. Senada dengan Hj.Indo Tang dan Hj. Nurhaeni menyatakan bahwa sangat baik responnya bahkan diluar kantor desa pun kami dilayani. Sedangkan menurut Muhammad Arsyad, Hj. Nursani, Izmail Marzuki dan Amiruddin sudah sangat baik responnya”.*(wawancara Juni 2020)

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Desa Mattirowalie selaku petugas pemberi layanan sudah memberikan respond dan tanggap yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

#### **Petugas layanan melakukan pelayanan dengan cepat.**

Dalam melakukan pelayanan sebaiknya petugas layanan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

*“Terkait layanan yang cepat yang diberikan aparat di Desa Mattirowalie menurut informan H. Amiruddin, Ismail Marzuki, Agusnandar, Ibrahim, dan Asriana menyatakan bahwa aparat Desa Mattirowalie sudah memberikan pelayanan dengan cepat. Berbeda dengan Hj. Nurhaeni yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan biasa juga lambat. Senada dengan Muhammad Arsyad dan Nasrun yang menyatakan bahwa pelayanannya kadang-kadang lambat. begitupun dengan Ambo Anna Hj. Nursani, Hj. Indo Tang menyatakan bahwa tidak semua pegawai dapat memberikan pelayanan yang cepat tergantung dari banyaknya masyarakat yang mau dilayani jika masyarakat yang membutuhkan pelayanan antre banyak maka biasanya pelayanannya lambat. Sedangkan menurut Wajeng, Rasmi dan Jamaluddin terkadang kami membutuhkan pelayanan tapi yang bertugas tidak ada sehingga otomatis pelayanannya lambat”* (wawancara Juni 2020).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Desa Mattirowalie dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkadang lambat atau pelayanannya tidak cepat. Petugas Layanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Setiap petugas layanan publik harus disiplin dalam memberikan pelayanan publik. Memberikan pelayanan publik dengan tepat waktu merupakan salah satu sikap disiplin dan membuat masyarakat menunggu.

*“Terkait pelayanan dengan waktu yang tepat di Desa Mattirowalie menurut Informan menurut Muhamad Asdar, Jamaluddin, Wajeng, dan Rasmi, bahwa pelayanan di Desa Mattirowalie tidak tepat waktu. Senada dengan Agusnandar, Ibrahim, Asriana dan Muhammad Arsyad, bahwa selama ini pelayanan nya jarang sekali tepat waktu. Pernyataan tersebut juga didukung oleh Hj. Nurhaeni bahwa saya pernah mengurus surat pengantar mengurus KK janjinya besok akan tetapi ternyata membutuhkan waktu 3 hari. Berbeda dengan H. Amiruddin yang menyatakan bahwa kalau saya selama ini setiap keperluan saya di kantor desa selesai tepat waktu. Begitupun dengan ismail Marzuki dan hj. Indo Tang yang menyatakan selama ini keperluan yang diurus di Desa selesai tepat waktu. Berbeda dengan Nasrun, Hj.Nursani dan Ambo yang menyatakan bahwa pelayanannya terkadang tepat waktu tapi kadang juga telat waktu”.*(wawancara, Juni 2020).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Desa Mattirowalie masih perlu melakukan pembenahan diri terkait kedisiplinan dalam bertugas melayani masyarakat. Aparat Desa Mattirowalie wajib memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan tidak membuat masyarakat menunggu lama.

#### **Sikap tanggap dan respon terhadap keluhan masyarakat.**

Pelayanan yang kurang baik dapat menghasilkan keluhan dari masyarakat. Agar tercipta kualitas pelayanan yang baik maka sebaiknya setiap keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang kurang baik harus di tanggap dengan baik.

Terkait respon terhadap keluhan masyarakat menurut hasil wawancara dengan 15 Informan mereka memberikan informasi bahwa setiap keluhan dari masyarakat direspon dengan baik. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa Aparat Desa Mattirowalie memiliki sikap tanggap dan respon terhadap keluhan masyarakat.

#### **Dimensi Assurance (Jaminan)**

Dimensi *assurance* (jaminan) merupakan upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

Petugas memberikan Jaminan tepat waktu dalam layanan.

Terkait jaminan tepat waktu dalam layanan di Desa Mattirowalie dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

*“Terkait pelayanan dengan waktu yang tepat di Desa Mattirowalie menurut Informan menurut Muhamad Asdar, Jamaluddin, Wajeng, dan Rasmi, bahwa pelayanan di Desa Mattirowalie tidak tepat waktu. Senada dengan Agusnandar, Ibrahim, Asriana dan Muhammad Arsyad, bahwa selama ini pelayanan nya jarang sekali tepat waktu. Pernyataan tersebut juga didukung oleh Hj. Nurhaeni bahwa saya pernah mengurus surat pengantar mengurus KK janjinya besok akan tetapi ternyata membutuhkan waktu 3 hari. Berbeda dengan H. Amiruddin yang menyatakan bahwa kalau saya selama ini setiap keperluan saya di kantor desa selesai tepat waktu. Begitupun dengan ismail Marzuki dan Hj. Indo Tang yang menyatakan selama ini keperluan yang diurus di Desa selesai tepat waktu. Berbeda dengan Nasrun, Hj.Nursani dan Ambo yang menyatakan bahwa pelayanannya terkadang tepat waktu tapi kadang juga telat waktu”.*(wawancara, Juni 2020.).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu dalam layanan di Desa Mattirowalie tidak ada seperti yang dikatakan oleh salah satu informan diatas yaitu Hj. Nurhaeni bahwa saya pernah mengurus surat pengantar mengurus KK janjinya besok akan tetapi ternyata membutuhkan waktu 3 hari. Dan pernyataan tersebut didukung oleh informan lainnya sehingga perlu ada pembenahan terkait jaminan tepat waktu dalam memberi pelayanan.

#### **Petugas layanan menetapkan jaminan biaya dalam pelayanan.**

*“Dalam pengurusan di Kantor Desa Mattirowalie menurut ke 15 informan tidak dikenakan biaya pengurusan atau gratis. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Nasrun, Hj. Indo Tang, Ismail Marzuki dan H. Amiruddin yang melakukan pengurusan surat pengantar pembuatan KTP mereka dilayani dan tidak diminta biaya. Begitupun pada saat Hj. Nurhaeni, Muhamad Asdar, Jamaluddin dan Wajeng yang juga membuat surat pengantar KK juga tidak dikenakan biaya atau gratis. Senada dengan hal tersebut Asriana, Ibrahim, Agusnandar dan Ambo Anna juga mengatakan bahwa selama melakukan pengurusan di Desa Mattirowalie itu tidak pernah bayar atau gratis”.*(wawancara, Juni 2020)

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Desa Mattirowalie tidak menetapkan jaminan biaya pada masyarakatnya.

### **Dimensi *Empathy* (Empati)**

Dimensi *empathy* (empati) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, menjalin komunikasi yang baik dan dan menjamin kebutuhan pengguna layanan.

### **Mendahulukan Kepentingan Masyarakat sebagai Pengguna Layanan.**

Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam proses layanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan masyarakat yang terkait di Kantor Desa Mattirowalie harus menjadi prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan informan adalah sebagai berikut:

*“Nasrun menyatakan bahwa saya pernah mengurus surat keterangan akan tetapi saya diminta menunggu sebentar dan petugas tersebut justru menjawab telponnya. Senada dengan Agusnandar yang menyatakan bahwa saya melakukan penelitian di Desa Mattirowalie , pada saat itu saya meminta data tapi disuruh menunggu sebentar karena ada kepentingan dari petugas yang harus diselesaikan. Berbeda dengan Muhammad Ridwan, Wajeng, Jamaluddin, Rasmi dan Muhammad Arsyad yang menyatakan bahwa setiap melakukan pengurusan di kantor Desa Mattirowalie selalu dilayani dengan baik. Senada dengan itu, Ibrahim, Ambo Anna, Hj. Nursani, Hj. Nrhaeni menyatakan bahwa iyya kami selalu didahulukan. Begitupun dengan H. Indo Tang menyatakan bahwa bahkan dijalan kalau kami perlu tanda tangan selalu dilayani”.*(Wawancara, Juni 2020)

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Aparatur Desa Mattirowalie selalu mendahulukan melayani keperluan masyarakat.

### **Petugas Melayani dengan Ramah dan Sopan Santun**

Setiap petugas layanan diharapkan memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan santun. Jika petugas layanan ramah, sopan dan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya setiap orang sangat menyukai petugas layanan yang ramah dan sopan.

*“Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak informan, menurut Muhammad Asdar, Jamaluddin, dan Wajeng menyatakan bahwa, petugas layanan selalu ramah dan sopan saat melayani, senada dengan hal tersebut Rasmi, Muhammad Arsyad, dan Asriana juga menyampaikan bahwa petugas layanannya baik, dan selalu melayani dengan baik pula..berbeda dengan Nasrun dan Hj. Indo Tang yang menyatakan bahwa, terkadang ketika kami ada keperluan di Desa tapi petugasnya sepertinya cuek, mungkin karena sibuk bekerja. Menurut Ibrahim, Agusnandar, Ambo Anna, dan Hj. Nurhaeni menyatakan bahwa petugasnya sangat ramah apalagi kepala Desanya sangat baik dan ramah juga. Hal tersebut juga disetujui oleh Ismail Marzuki, H. Amiruddin, dan Hj. Nurhaeni bahwa iya sopan dan ramah petugas disana.”*(wawancara, Juni 2020).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, dari 15 Informan hanya dua informan yang menyatakan petugas layanan cuek, mungkin banyak pekerjaan, mungkin karena sibuk bekerja. Akan tetapi ada 13 informan yang memberikan informasi bahwa petugas layanan ramah dan sopan sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa Petugas atau aparat Desa Mattirowalie Melayani dengan Ramah dan Sopan Santun.

### **Petugas Melayani dengan Tidak diskriminatif (Membeda-bedakan).**

Sikap membeda-bedakan atau diskriminatif merupakan sikap yang tidak boleh dimiliki oleh seorang petugas layanan dan sebaiknya petugas layanan melayani masyarakat dengan perlakuan yang sama dan harus sesuai antrian.

Terkait dengan Petugas Melayani dengan Tidak diskriminatif (Membeda-bedakan). Menurut informan Aparat Desa Mattirowalie melayani dengan baik kecuali terkait bantuan Desa rata-rata yang diberikan adalah keluarga dekatnya. Dari hasil wawancara dengan informan yang berjumlah 15 orang rata-rata memberikan pendapat bahwa adanya sikap diskriminatif oleh aparat Desa Mattirowalie khususnya terkait bantuan untuk masyarakat karena yang mendapatkan bantuan adalah keluarga dari aparat Desa.

### **Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan.**

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Di Desa Mattirowalie memiliki aparat yang ramah dan sopan pada masyarakat bahkan merespons dengan baik keperluan masyarakat dengan baik. Dari hasil pengamatan Peneliti di lapangan sangat terlihat aparat Desa Mattirowalie menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan. Setiap masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya di persilahkan kemudian ditanyakan keperluannya apa dan aparat Desa Mattirowalie juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan maksud dan tujuannya ke kantor Desa Mattirowalie.

## **IV. KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Sebagai kesimpulan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik di Desa Mattirowalie masih perlu ditingkatkan, berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithmal dkk dalam Hardiyansyah, yaitu, *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati) masing-masing memiliki indikator yang masih perlu dibenahi.

### **Saran**

1. Kedisiplinan aparat Desa dalam memberikan pelayanan harus ditingkatkan.
2. Sebaiknya Aparat Desa Mattirowalie menjaga kerapian dalam berpakaian.
3. Aparat Desa diharapkan memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,
4. Aparat desa diharapkan tidak melayani secara diskriminatif.

## V. REFERENSI

- Aulia Kariman, 2012, “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tangerang”, Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. Metodologi Penelitian Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hadiyati, Ernani. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. ISSN:2085-0972.
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- [Ibrahim](#), Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Napittupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni.
- Sinulingga, S. 2011. *Metode Penelitian*. Sumatera Utara: USU Press
- Sudikan. 2010. Studi Tentang Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Semarang Barat. Semarang: Universitas Diponegoro
- Sangkala. 2012. *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta : Ombak’
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- , 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*, Alfabeta, Bandung.
- Suryabrata, Sumadi., 2008, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy d.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3, Andi: Yogyakarta.