

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA SABAH BALAU

Yuyun Apriyani*

(e-mail: yuyunapriyani63@gmail.com)

(*) Corresponding Author

Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung

ABSTRACT

One of the main tasks that is very crucial for the government is to guarantee quality public services for citizens. Therefore, government agencies are often referred to as "public servants" or "public services". In providing services to the community, there are still many service implementing employees who do not understand how important quality service is to residents and have not been fully implemented properly. The purpose of this research is to understand how the quality of service administration is in Sabah Balau Village, Tanjung Bintang District, South Lampung Regency. This study uses qualitative research methods, where this research has a descriptive nature. The findings from this study indicate that the quality of community service at the Sabah Balau Village office from the point of view of the five dimensions that affect administrative services, there are two aspects that have not run optimally. So with that, employees further improve the quality of service and improve skills and discipline.

Keywords : *Service Quality; Administration; Village*

ABSTRAK

Satu dari tugas utama yang sangat krusial bagi pemerintah adalah menjamin pelayanan publik yang berkualitas bagi warga negara. Oleh karena itu, instansi pemerintah sering disebut sebagai "pelayan masyarakat" atau "public service". Dalam penyediaan layanan kepada masyarakat, masih banyak pegawai pelaksana layanan yang kurang memahami betapa pentingnya layanan yang berkualitas kepada warga dan belum sepenuhnya dapat dijalankan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kualitas administrasi layanan di Desa Sabah Balau Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan. Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif, di mana penelitian ini memiliki sifat deskriptif. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa mutu layanan masyarakat di kantor Desa Sabah Balau yang dilihat dari sudut pandang lima dimensi yang mempengaruhi pelayanan administrasi, terdapat dua aspek yang belum berjalan secara maksimal. Maka dengan itu, para pegawai lebih meningkatkan mutu layanan dan memperbaiki keterampilan serta kedisiplinan.

Kata Kunci : *Kualiatas Pelayanan; Administrasi; Desa*

I. PENDAHULUAN

Kualitas layanan adalah keadaan yang selalu berubah dan berkaitan dengan barang, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui ekspektasi. Hal ini juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, di mana layanan dianggap berkualitas jika dapat menyediakan barang dan layanan yang sesuai dengan

kebutuhan dan harapan pelanggan ([Goetsch & Davis dalam Tjiptono dkk, 2005](#)).

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan publik kepada warga, dengan demikian organisasi pemerintah sering disebut sebagai "pelayan masyarakat" (*public service*). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksana pemberi layanan belum mengerti tentang

pentingnya pelayanan optimal untuk masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Masalah pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparat birokrat pemerintah merupakan satu masalah penting, bahkan variabel ini sering dijadikan alat ukur menilai keberhasilan melaksanakan tugas-tugas pokok pemerintah. Dengan demikian masalah pelayanan publik sudah menjadi program pemerintah yang harus secara terus menerus ditingkatkan pelaksanaannya.

Adanya pembuatan sistem pelayanan publik ternyata tidak otomatis mengatasi masalah yang terjadi, sebab dari hari ke hari keluhan masyarakat bukannya berkurang, bahkan semakin nyaring terdengar. Hal ini menunjukkan bahwa misi pemerintah sebagai *public services* belum memenuhi harapan masyarakat. Maka dari itu sudah saatnya untuk pemerintah memberikan perhatian yang serius dalam upaya peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan. Antisipasi terhadap tuntutan pelayanan yang baik membawa konsekuensi logis bagi pemerintah untuk memberikan perubahan terhadap pola budaya kerja aparat pemerintah.

Penyelenggaraan layanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan acuan yang harus diikuti dan diterapkan oleh penyelenggara layanan publik dalam melaksanakan pelayanan., dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu dibuat SOP dan pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Desa Sabah Balau

Kabupaten Lampung Selatan ada beberapa masalah yang ditemukan terkait dengan pelayanan administrasi di desa, masalah pertama mengenai petugas yang tidak ada di tempat pada saat jam kerja, hal ini menyulitkan masyarakat untuk membuat atau mengurus berkas yang sifatnya *urgent*. Yang kedua petugas kurang terampil dalam mengoperasikan komputer sehingga masyarakat yang akan mengurus sesuatu menjadi terhambat dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang komputer. Yang ketiga sarana prasarana yang tidak memadai, baik dari ruangan pelayanan maupun ruang tunggu. Hal tersebut akan membawa dampak buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Sabah Balau.

Dengan demikian untuk dapat melihat sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut ([Zeithaml et al, 1990](#)) Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Dari uraian hasil awal observasi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Sabah Balau Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan”

Kerangka Dasar Teori. a) Konsep Pelayanan Publik Menurut ([Moenir, 2002:6](#)) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut ([Kurniawan, 2005:4](#)) mengatakan bahwa Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional ([Irsan, 2012:9](#)). Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik yaitu salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara Sebagai warga negara, tugas kita tidak hanya sebagai pelayan negara, tetapi juga sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat ([Hardiansyah, 2011](#)).

b) Kualitas Pelayanan Publik. ([Fandy et al., 2003](#)) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu: (1) Berwujud (*Tangibles*), yakni fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi, (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, (3) Jaminan (*assurance*), mencakup tepat waktu dalam pelayanan, biaya dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan, kepastian biaya dalam pelayanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, (4) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cermat, dan (5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c) Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut ([Moenir, 2002:88](#)) terdapat Beberapa faktor yang mendukung kinerja layanan yang efektif antara lain: (1). Kesadaran para pemimpin dan *staf* yang terlibat dalam layanan publik; (2). Peraturan sebagai dasar pelaksanaan layanan. (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang

memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta *system* yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

d) Administrasi Desa. Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan desa Untuk mencapai sasaran pemerintah, di antaranya termasuk dalam memotivasi partisipasi dalam pembangunan. dan terwujudnya demokrasi Pancasila secara nyata guna meningkatkan taraf hidup masyarakat ([Perdana, 2019](#)).

Menurut ([Moenir, 2014:87](#)) Adminstrasi mempunyai dua pengertian luas dan sempit. Dalam pengertian luas administrasi meliputi seluruh proses kegiatan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan dan dilaksanakan oleh tenaga-tenaga yang berkemampuan (*skilled work force*). Sedangkan dalam pengertian sempit, administrasi menyelipat bagian-bagian paling kecil dalam organisasi yang dilaksanakan oleh tenaga-tenaga tingkat rendah melalui keterampilannya. Sebutan umum untuk administasi dalam pengertian sempit ini adalah tata usaha (*clerical work*).

II. METODE

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Sabah Balau ini menggunakan Jenis penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif, bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif, dan lebih menekankan pada masalah proses dan makna untuk mendeskripsikan sebuah masalah. Penelitian deskriptif ini menggambarkan kenyataan dari kejadian yang

diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variable lain. Sementara itu, data kualitatif terdiri dari ucapan atau tulisan, perilaku orang-orang, kata, dan kalimat ([Sugiyono, 2016:11](#))

Untuk mencapai hasil yang tepat dan obyektif sesuai dengan tujuan penelitian ini, digunakan teknik analisis data kualitatif dengan menganalisis konteks dari bahan pustaka serta pernyataan hasil wawancara dengan informan. Sedangkan untuk teknis analisis data adapun langkah-langkah untuk menganalisa dalam penelitian yaitu pengumpulan data, reduksi data, pengambilan keputusan.

III. PEMBAHASAN

Pelayanan dianggap kompeten atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan tersebut pasti berkualitas rendah atau tidak efektif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu yang sangat penting untuk aparat-aparat di pemerintah yang juga berada di kantor Desa. Secara umum, yang menjadi sorotan publik adalah kualitas layanan yang diberikan oleh staf layanan karena mereka adalah perwakilan utama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh sebab itu, sebagai petugas utama harus memiliki kemampuan profesional. Seringkali masyarakat mengeluh tentang aparat pemerintah yang terlihat rumit karena adanya birokrasi yang kaku dan perilaku petugas yang kurang ramah serta kurang teliti dalam menjelaskan proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh petugas juga belum tepat waktu. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh

aparatur pemerintah di Desa Sabah Balau penulis memilih 5 dimensi Oleh [Zeithml, et al.](#), yaitu Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*).

a) Dimensi Berwujud (*Tangibles*). *Tangibles* merupakan indikator kualitas pelayanan publik yang dapat dilihat dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kenyamanan tempat melakukan pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), kedisiplinan petugas pelayanan, kemudahan dalam proses melayani masyarakat. Pelayanan publik di kantor Desa Sabah Balau sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yakni, kemudahan dalam proses layanan petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat sejumlah indikasi, termasuk ruang pelayanan dan ruang tunggu yang belum memadai sehingga masyarakat yang akan mengurus pelayanan ke kantor Desa tidak nyaman, kedua keberadaan pegawai yang bertugas di kantor Desa juga masih perlu ditingkatkan kehadirannya terutama di waktu jam kerja yang telah ditentukan kantor Desa. Pelayanan yang ada di kantor desa harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk masyarakat sehingga semua pelayanan administrasi di desa berjalan dengan baik dan masyarakatpun merasa terlayani secara maksimal.

b) Keandalan (*Reliability*). Dimensi ini mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat, tepat waktu, akurat, dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan petugas yang memberikan layanan membantu masyarakat untuk menerima layanan dengan mudah dan cepat. Kita dapat mengukur keandalan ini melalui standar layanan yang jelas, kemampuan pegawai untuk menggunakan alat-alat dalam proses

pelayanan, serta kecermatan petugas dalam melayani. Namun pada pelaksanaan pelayanan masih ada kendala diantaranya kemampuan petugas dalam menggunakan alat teknologi karena tidak semua pegawai di kantor desa mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan. Untuk memaksimalkan kinerja *staf*, penyedia layanan harus memperhatikan masalah ini. Dengan demikian sebaiknya para petugas diberikan pelatihan agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa lebih efektif.

c) Jaminan (*Assurance*). Dimensi ini memberikan jaminan dan keyakinan bahwa petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang memadai, sopan santun, karakter yang baik, serta keterampilan untuk membangun kepercayaan pengguna layanan terhadap pemerintah desa. Penilaian kualitas publik pada indikator ini sudah berjalan cukup baik bisa dilihat dari petugas memberikan jaminan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, komunikasi yang baik dalam menyampaikan seluruh prosedur administrasi, hingga sikap sopan santun yang selalu diutamakan petugas dalam melayani masyarakat. Sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan dan merasa puas terhadap pelayanan optimal yang diberikan petugas. Dengan demikian maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di desa akan meningkat.

d) Daya Tanggap (*Responsiveness*). Dimensi ini meliputi kemampuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan dengan kecepatan dan ketepatan yang tinggi, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mendengarkan segala masalah yang disampaikan. Penilaian kualitas publik pada indikator ini bahwa petugas berusaha memberikan pelayanan yang optimal tetapi terkadang ada beberapa warga yang tidak paham akan prosedur dan tidak bersifat kooperatif terhadap petugas. Pada dasarnya setiap warga yang akan mengurus administrasi jika mereka memiliki berkas yang lengkap maka petugas akan tanggap dan cepat dalam menyelesaikannya. Ketanggapan yaitu

salah satu syarat dari pelayanan yang baik karena pada dasarnya petugas yang tanggap akan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dengan demikian aparatur desa kedepannya lebih giat dalam mensosialisasikan prosedur yang ada di desa sehingga tidak adanya kesalahpahaman ketika proses pelayanan.

e) Empati (*Empathy*). Dimensi ini terdiri beberapa indikator diantaranya petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, petugas melayani dan menghargai setiap kebutuhan masyarakat. Harapan masyarakat telah terpenuhi dalam hal evaluasi kualitas pelayanan publik pada dimensi ini yang dimana petugas selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan santun akan tetapi ada beberapa petugas yang datang terlambat sehingga pelayanan terasa lebih singkat dikarenakan jam buka pelayanan yang terlambat dan mengakibatkan ada beberapa masyarakat yang tidak dilayani. Dalam hal ini perlu adanya pengawasan dari pihak terkait tentang jam buka dan tutup layanan sehingga masyarakat bisa merasa puas dengan pelayanan administrasi di desa.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Sabah Balau sebagai berikut:

a. Dimensi berwujud (*Tangible*). Memiliki indikator kenyamanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), kedisiplinan petugas pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat yang telah berjalan sejalan dengan harapan antara lain, kemudahan dalam proses layanan dan terdapat beberapa indikator yang belum optimal seperti Ruang pelayanan dan ruang tunggu yang belum memadai, kedua Perlu meningkatkan kehadiran petugas yang ada di kantor Desa. terutama di waktu jam kerja yang telah

ditentukan kantor Desa.

b. *Kehandalan (Reliability)*. Memiliki indikator standar pelayanan yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan, serta ketelitian petugas dalam melayani. Namun pada pelaksanaan pelayanan masih ada kendala diantaranya kemampuan petugas dalam menggunakan alat teknologi karena belum semua petugas yang ada mampu menggunakan alat bantu pelayanan.

c. *Jaminan (Assurance)*. Memiliki indikator pengetahuan, kesopanan, sifat dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk memupuk keyakinan pengguna layanan terhadap penyedia layanan. Penilaian kualitas publik pada indikator ini berjalan lancar, terbukti dengan memberikan jaminan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi yang baik dalam menyampaikan seluruh prosedur administrasi, hingga sikap sopan santun yang selalu diutamakan petugas dalam melayani masyarakat.

d. *Daya Tanggap (Responsiveness)*. Dimensi ini menunjukkan kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan dengan cepat dan akurat, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mendengarkan setiap keluhan yang diajukan.. Penilaian kualitas publik pada indikator ini bahwa petugas berupaya memberikan pelayanan yang terbaik tetapi terkadang ada beberapa masyarakat kurang paham akan prosedur dan tidak bersifat kooperatif terhadap petugas.

e. *Empati (Empathy)* Dimensi ini terdiri beberapa indikator diantaranya petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sopan, tanpa diskriminasi, dan memperhatikan setiap kebutuhan masyarakat. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik telah terpenuhi dimana petugas secara konsisten mendahulukan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan dan berperilaku ramah. akan tetapi ada beberapa petugas yang datang terlambat sehingga pelayanan terasa lebih

singkat dikarenakan jam buka pelayanan yang terlambat dan mengakibatkan ada beberapa masyarakat yang tidak dilayani.

Berdasarkan simpulan yang telah diambil, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut (1) Kantor Desa perlu meningkatkan fasilitas, antara lain area layanan yang memadai untuk menyampaikan layanan dan ruang tunggu bagi orang yang menunggu dalam antrian layanan, (2) Bagi petugas di desa yang belum terampil menggunakan peralatan yang tersedia dalam proses layanan, maka Kecamatan harus memberikan pelatihan dan sosialisasi, (3) Pegawai di kantor desa sebaiknya melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk persyaratan dalam mengurus administrasi, dan (4) Perlu adanya pengawasan jam buka dan tutup layanan administrasi di kantor desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Goetsch & Davis, 1994 dalam Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor, 14-18.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Irsan. (2012). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung*. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Perdana, Hengki. (2019). *Pelayanan administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten*

- Kutai Timur. *E-journal Ilmu Pemerintahan*, 2019, 7 (3), 1325-1336.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Diana, A. (2003). *Total Quality Management (TQM)-Edisi Revisi*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Zeithaml, A.Valarie, Parasuraman, Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.