

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA RAMPI
KECAMATAN RAMPI KABUPATEN LUWU UTARA**

Ishak Runi

Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Andi Djemma Palopo
Email: ishakruni@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dimaksudkan untuk memenuhi kepuasan bagi siapapun yang menerimanya. Tugas pelayanan publik dikelola oleh aparatur pemerintahan dalam manajemen birokrasi dengan memperhatikan berbagai masukan dan aspirasi penerima pelayanan yaitu masyarakat. Indikator pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurances*), empati (*empathy*), tampilan fisik (*tangible*). Penelitian ini dilakukan di Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang sudah baik tapi masih lambat karena kurangnya fasilitas penunjang sehingga pelayanan terkesan hanya pada satu orang.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas, Pemerintahan

PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan publik di era otonomi daerah semakin mempermudah ruang gerak masing-masing daerah untuk melakukan upaya perbaikan layanan. Pengalaman beberapa daerah yang berhasil memanfaatkan dan mengembangkan sistem pelayanan publik terpadu diakui telah membawa dampak yang cukup signifikan baik terhadap perbaikan kualitas manajemen layanan publik pemerintah daerah, maupun peningkatan pendapatan daerah dan perbaikan kualitas hidup masyarakat.

UU No. 6/2014 (Undang-Undang Desa) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 1 Tahun

Sejumlah inovasi perbaikan pelayanan publik kesehatan di desa berkontribusi pada pencapaian derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan administrasi desa pun sampai sekarang turut berkontribusi pada pelayanan administrasi kependudukan nasional. Namun kenyataannya kondisi pelayanan publik di antara desa beragam, ada yang sudah baik,

2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala Desa di bidang pelayanan dasar misalnya “(a) pengembangan pos kesehatan Desa dan Polindes; (b) pengembangan tenaga kesehatan Desa; (c) pengelolaan dan pembinaan Posyandu melalui; (d) pembinaan dan pengawasan upaya kesehatan tradisional; (f) pembinaan dan pengelolaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);”. Pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akte kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas disebutkan dalam Peraturan ini atau sudah diatur oleh peraturan lain (Rofik, 2017: 3).

namun tidak sedikit yang masih memperhatikan. Bahkan standar pelayanan publik di desa pun tidak ada kepastian. Undang-Undang Desa yang mengedepankan asas rekognisi dan subsidiaritas, sudah semestinya memerankan masyarakat dalam berpartisipasi memperbaiki pelayanan publik desa. Sebagai sebuah agenda nasional, penyelenggaraan pelayanan publik untuk

kesejahteraan masyarakat desa perlu dijabarkan dan dirumuskan lebih lanjut agar dapat diimplementasikan dengan baik.

Idealnya, aparatur Pemerintah Desa memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Kenyataannya, aparatur Pemerintah Desa Rampi belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik. Disamping karena kualitas aparturnya, juga karena tidak semua warga masyarakat mengetahui kebutuhan dirinya sehingga masyarakat begitu saja percaya kepada aparat desa. Misalnya dalam urusan pemenuhan kebutuhan pokok dan layanan yang bersifat administratif kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, kelahiran, pernikahan, kematian.

Hal ini terjadi karena berbagai faktor, di antaranya adalah: pertama, masyarakat sendiri tidak memiliki akses terhadap informasi, khususnya berkaitan dengan peran dan fungsi pemerintah desa serta program-programnya. Kedua, masyarakat merasa segan berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Kurangnya pengetahuan warga masyarakat tentang peran dan fungsi pemerintah desa, ketidaktahuan tentang program pemerintah desa, dan ketidaktahuan tentang kebutuhan mereka berkaitan dengan pemerintah telah menjadikan warga masyarakat tidak memiliki cukup kontrol terhadap tugas-tugas yang dijalankan oleh pemerintah desa. Pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dipandang kurang aspiratif, kurang responsif, kurang akuntabel, dan pandangan negatif lainnya yang berujung pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada aparatur pemerintah desa. Sementara, masyarakat tidak mungkin menolak keharusan berhubungan dengan pemerintah desa sebagai organisasi pemerintahan di tingkat paling bawah.

Kritikan masyarakat pada umumnya bermuara pada penilaian bahwa aparatur Pemerintah Desa tidak mampu menjalankan tugas dengan baik. Sikap kritis masyarakat ini semakin kuat seiring dengan munculnya kecurigaan, kecemburuan sosial, konflik horisontal, dan protes masyarakat.

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dan bentuk penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Penelitian yang menjelaskan tentang fenomena yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik di Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara, selama dua bulan yaitu dari bulan Februari sampai dengan Maret 2020.

Informan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Desa Rampi
2. Sekretaris Desa Rampi
3. Tokoh Masyarakat
4. Kaur Pemerintahan
5. Masyarakat Desa Rampi

Pengumpulan data dilakukan dengan cara (1) wawancara, (2) observasi dan (3) dokumen. Wawancara dilakukan terhadap informan untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan aspek pada fokus penelitian. Observasi terbatas dilakukan dengan mengamati secara langsung penerapan pelayanan publik di Desa Rampi. Kemudian pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara penelusuran terhadap berbagai dokumen yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang telah terkumpul dari 3 cara tersebut, maka data diolah dan dianalisis secara kualitatif.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yang dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara, serta pertanyaan lainnya yang relevan dengan permasalahan penelitian, sebagai berikut:

A. Kemampuan (Reliability)

Wawancara tentang indikator reliability yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar, yang peneliti awali dengan disiplin aparat desa Rampi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dari beberapa informan, bahwa keseriusan aparat dalam memberikan pelayanan perlu dipertanyakan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan aturan yang berlaku. Disiplin aparat desa Rampi masih rendah dan perlu ditingkatkan dengan memberikan pembinaan dan menerapkan sanksi bagi aparat yang melanggar aturan yang telah ditetapkan sebelumnya, karena masalah disiplin sangat penting dan dapat berpengaruh pada proses pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selanjutnya wawancara tentang pemahaman aparat desa dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam memberikan pelayanan. Dari beberapa pernyataan informan, peneliti dapat menjelaskan bahwa pada dasarnya aparat desa Rampi sudah paham dengan tugas dan fungsinya masing-masing, hal ini dapat dilihat pada proses pelayanan yang diberikan oleh aparat desa meskipun ada yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan namun tertutupi oleh aparat lain yang saling membantu untuk memberikan pelayanan. Hal ini perlu diperhatikan oleh kepala desa agar terus memberikan dorongan dan motivasi kerja kepada aparatnya untuk terus berinovasi demi terciptanya pelayanan yang maksimal dan berkualitas.

B. Daya tanggap (*responsiveness*)

Selanjutnya wawancara tentang indikator *responsiveness* yaitu keinginan melayani konsumen dengan

cepat, yang peneliti awali dengan pelayanan di kantor desa Rampi sudah cepat, tepat sesuai dengan prosedur yang ada. Dari beberapa pernyataan informan, bahwa pada dasarnya pelayanan di kantor desa Rampi sudah cepat dan sesuai prosedur yang ada namun faktor fasilitas penunjang yang belum lengkap sehingga memperlambat proses pelayanan aparat desa Rampi kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Olehnya peneliti memberikan masukan kepada pemerintah desa Rampi untuk dapat memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan di kantor desa Rampi terutama pada fasilitas penunjang pelayanan seperti Laptop, mesin genset untukantisipasi lampu yang sering padam, kursi tunggu dan pendingin ruangan (AC).

C. Jaminan (*Assurance*)

Selanjutnya wawancara yang terkait dengan indikator assurance yaitu perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan yang ditandai dengan penampilan aparat desa Rampi dalam memberikan pelayanan. Dari beberapa penjelasan tersebut, bahwa penampilan aparat desa Rampi sudah rapi karena sudah memakai baju seragam, namun kepala desa Rampi perlu memperhatikan aparat desa yang lain yang belum memakai baju dinas karena setiap tahun ada anggaran untuk baju dinas sementara aparat yang lain tidak memakai baju dinas dalam pelayanan di kantor desa Rampi. Selanjutnya tentang tanggapan aparat desa Rampi apabila ada keluhan/kritikan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

Dari beberapa pernyataan tersebut, bahwa pada dasarnya keluhan dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat penerima layanan adalah untuk lebih menginginkan kualitas pelayanan bukan malah ditanggapi sebaliknya oleh aparat desa, olehnya melalui kepala desa peneliti menyarankan bahwa seharusnya aparat desa perlu diberikan penguatan dan masukan positif dari kepala desa untuk

tidak perlu berlebihan menanggapi keluhan/kritikan masyarakat yang seharusnya ditindaklanjuti dan walaupun menentang aturan maka perlu penjelasan yang baik untuk menjelaskannya kepada masyarakat.

D. Empati (empathy)

Selanjutnya wawancara tentang indikator emphati yaitu kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat yang ditandai dengan perhatian aparat desa Rampi terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Dari beberapa penjelasan di atas, bahwa perhatian aparat desa Rampi terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah baik bahkan rapi sehingga masyarakat merasa puas dengan sambutan aparat desa. Olehnya peneliti memberikan masukan kepada kepala desa agar dapat meningkatkan etika dan moral aparat dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya wawancara tentang pelayanan publik dikantor desa Rampi tidak berbelit-belit. Dari beberapa pernyataan di atas, bahwa pelayanan dikantor desa Rampi sudah baik, bahkan terkesan cepat dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Namun yang harus dibangun dan ditingkatkan adalah hubungan kedekatan aparat desa dengan masyarakat penerima pelayanan agar masyarakat merasa nyaman ketika berhadapan dengan aparat desa.

1. Tampilan fisik (tangible)

Selanjutnya peneliti mewawancarai mengenai indikator tangibles yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimulai dari kemampuan aparat desa Rampi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut informan aparat desa Rampi bila dilihat dari segi kemampuan sudah mampu tapi kemampuan ini masih perlu ditingkatkan. Selanjutnya pertanyaan tentang fasilitas penunjang pelayanan dikantor desa Rampi. Menurut informan bahwa fasilitas penunjang pelayanan dikantor desa Rampi masih sangat minim padahal ini adalah salah satu

kebutuhan dasar pelayanan yaitu kenyamanan masyarakat dalam menunggu proses pelayanan yang diberikan oleh aparat desa.

Pelayanan dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada aparat desa Rampi sehingga masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan benar, disamping itu harus ada upaya untuk meningkatkan kemampuan aparat desa agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Hal ini terlihat dari data hasil wawancara masyarakat lebih menyoroti pada pelayanan yang sudah baik tapi masih lambat karena kurangnya fasilitas penunjang sehingga pelayanan terkesan hanya pada satu orang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasannya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: Indikator penilaian Reliability yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar sudah berjalan baik sesuai prosedur yang ada, hanya saja masalah disiplin masih kurang dan perlu untuk ditingkatkan. Indikator Tangibles yaitu penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya masih kurang dan butuh perhatian karena masih terdapat aparat desa yang hanya lulusan sekolah dasar (SD). Dan keterbatasan beberapa fasilitas yang diperlukan. Indikator Responsiveness yaitu keinginan untuk melayani dengan cepat masih kurang karena pelayanan publik dikantor desa Bulontio Barat masih terpusat pada sekretaris desa (sekdes), kondisi ini sangat berpengaruh dalam pelayanan kepada masyarakat. Indikator Assurance yaitu perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah baik karena dalam segi penampilan sudah rapi, dan sopan dalam melayani masyarakat. Indikator Emphati yaitu kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat sudah baik karena aparat desa bertanya tentang kebutuhan masyarakat dan mendengarkan apa yang disampaikan oleh masyarakat dalam proses pelayanan.

Jurnal I La Galigo | Public Administration Journal
Volume 3, No. 2, Oktober 2020

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Makassar: PPKED.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka.
- Barata, Atep. 2010. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Handoko, T. Hani. 2013. *Managemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2011. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju.
- Kencana, Inu Syafie. 2013. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Labolo, Muhadam. 2013. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Milles dan Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Mustafa, Bachsan. 2013. *Sistem Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Bandung Citra Aditya Bakti.
- Nyoman, Beratha I. 2013. *Masyarakat dan Pembangunan Desa*. Jakarta : LP3ES.
- Ramli, Muhammad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar: Alauddin University Press.
- Rasyid, Ryaas. 2012. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Jakarta: BPF.
- Rofik, Ahmad. 2017. *Pelayanan Publik Desa*. (online) http://kedesa.id/id_ID/forums/topic/pelayanan-publik-desa/Kedesa.html, diakses 28 Januari 2020.
- Salam, Dharma Setyawan. 2012. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Djambatan.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sipayung, 2009. *Pejabat Sebagai Calon tergugat dalam Peradilan Tata Usaha Negara*. Jakarta: Sri Rahayu.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2009. *Kemitraan dan Model-model Pemberdayaan*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Waldo, Dwight. 2013. *Pengantar Studi Administrasi*. Jakarta: Aksara Baru.
- Widjaja, Haw. 2012. *Otonomi Desa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.