

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Plampang**

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik dalam hal ini Kantor Desa Plampang berdasarkan hasil penelitian berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, hal ini sesuai dengan konsep pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilaksanakan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa Kantor Desa Plampang berusaha melaksanakan proses pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pengguna, hal ini juga sesuai dengan konsep yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono (2007) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusa, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

##### **5.1.1 Dimensi *Tangible* (berwujud)**

Yang terdiri dari beberapa indikator, yaitu indikator pertama kemudahan dalam proses pelayanan sudah diterapkan. Karena memberikan kemudahan dalam proses pelayanan dan menyampaikan informasi, hal ini sesuai dengan

salah satu kriteria pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) yaitu komunikasi antara petugas dan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperoleh dan penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

Indikator kedua kenyamanan tempat pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti masyarakat pengguna layanan menyampaikan keluhan mengenai ruangan yang agak sempit, kurangnya tempat duduk. Tempat kenyamanan melakukan pelayanan tersedianya ruangan tunggu yang nyaman agar pengguna layanan merasa nyaman dalam menerima layanan.

Indikator selanjutnya adalah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Desa Plampang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna layanan menyampaikan tanggapan yang positif pada indikator ini, tetapi ada juga masyarakat yang tidak merasa puas. Hal ini dilihat pada saat melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan tersebut dengan menyampaikan tidak disiplin dalam hal waktu. Tentu saja hal ini tidak sesuai dengan salah satu indikator dimensi *Tangible* yaitu kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, disiplin dalam melayani dengan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

Pelayanan publik di Kantor Desa Plampang sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini yaitu kemudahan proses pelayanan. Tetapi sebagian masyarakat pengguna layanan juga mengungkapkan ketidakpuasan pada indikator yang lainnya yaitu indikator kedisiplinan pegawai dan indikator kenyamanan tempat pelayanan yang masih dirasakan masyarakat pengguna layanan kurang memuaskan dan belum berjalan maksimal seperti ruangan pelayanan yang agak sempit, kurangnya tempat duduk.

### 5.1.2 Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Yang mempunyai beberapa indikator yang pertama kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Kantor Desa Plampang mempunyai pegawai layanan yang memiliki kemampuan menggunakan alat bantu, tetapi masih adanya pegawai yang belum mahir dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti laptop dikarenakan faktor usia. Hal ini sesuai dengan konsep standar pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan Mahmudi (2005) bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi diantaranya kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Indikator kedua yaitu, memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Hardiyansyah (2015) bahwa menyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait, dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman. Ditambahkan juga bahwa konsep standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi : a) dasar hukum; b) persyaratan; c) system, mekanisme dan prosedur; d) jangka waktu penyelesaian; e) biaya/tarif; f) prodeuk pelayanan; g) sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas; h) kompetensi pelaksana; i) pengawasan internal; j) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k) jumlah pelaksana; i) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari biaya, dan resiko keraguraguan; dan n) evaluasi kinerja pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Desa Plampang memiliki standar pelayanan namun masih adanya masyarakat belum mengetahui informasi

mengenai adanya standar pelayanan. Hal ini tidak sesuai dengan peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 34 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan publik bahwa penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adanya standar pelayanan harus memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik, persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui oleh masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan.

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

Yang memiliki indikator yaitu, yang pertama tanggapan atau respon pegawai terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. pegawai wajib merespon setiap pengguna layanan yang datang, pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika mereka direspon dengan baik sehingga menimbulkan kesan baik dan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Desa Plampang pegawai merespon dengan baik terhadap masyarakat pengguna layanan yang datang dan menanyakan keperluan masyarakat pengguna layanan tersebut. Hal ini sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut Zethaml ddk (2018) yaitu dimensi *Responsiveness* dimana salah satunya indikatornya adalah merespon setiap pelanggan sangat diperlukan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon yang baik kepada pengguna layanan.

Indikator selanjutnya yaitu, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang wajib dilakukan sebagai bentuk *responsif* terhadap pengguna layanan, tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, pegawai layanan di Kantor Desa Plampang melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal ini sesuai dengan prinsip

pelayanan publik menurut MENPAN No 63/KEP/M. Pan/7/2003 antara lain adalah akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

Selanjutnya indikator ketiga yaitu, semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai layanan. Semua penyedia layanan publik harus merespon dan menanggapi keluhan pengguna layanan, keluhan pengguna layanan dapat terjadi jika petugas layanan memberikan pelayanan dengan tidak baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Kantor Desa Plampang masyarakat pengguna layanan memberikan tanggapan yang beragam, ada yang menyampaikan tanggapan positif yaitu sudah merespon dengan baik, tetapi juga ada sebagian masyarakat pengguna layanan yang menyampaikan bahwa mereka tidak mengetahui. Hal ini belum sepenuhnya sesuai dengan kriteria pelayanan menurut LAN (2003) yaitu mengerti apa yang diharapkan pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

Pelayanan publik di Kantor Desa Plampang sudah berjalan berdasarkan dimensi *Responsiveness* beserta indikatornya. Indikator dalam penelitian ini adalah respon petugas terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Tetapi masih adanya indikator yang belum berjalan maksimal yaitu semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas bahwa masih adanya pengguna layanan yang belum mengetahui respon petugas terhadap semua keluhan, hal ini akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen yang baik maka akan menghasilkan pelayanan yang semakin baik.

#### 4.1.4 Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *Assurance* (jaminan) merupakan upaya perlindungan yang diberikan untuk masyarakat pengguna layanan terhadap resiko yang akan terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dimensi *Assurance* juga mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Sehingga

masyarakat pengguna layanan dapat dengan mudah mengurus keperluannya. Dimensi ini memiliki beberapa indikator yaitu, yang pertama petugas memberikan jaminan kepastian tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan. Jaminan waktu pelayanan sangat penting untuk pengguna layanan, karena dengan adanya kepastian waktu pengguna layanan akan merasa yakin dengan proses layanan. Petugas memberikan keterbukaan informasi mengenai kepastian waktu dalam pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan dengan jelas dan tepat, sehingga masyarakat pengguna layanan tidak merasa bingung akan waktu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Desa Plampang bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah memberikan jaminan kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan. Hal ini juga dilihat dari tanggapan positif masyarakat pengguna layanan dan masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan diberikan oleh petugas dengan kepastian tepat waktu. Hal ini sejalan dengan komponen standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Ditambah juga dengan Keputusan Menteri Koperasi Dan UKM RI Nomor 20 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan publik kementerian koperasi dan usaha kecil dan menengah menyebutkan jangka waktu penyelesaian pelayanan publik dilaksanakan dalam waktu sesingkat-singkatnya dan/atau dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Batasan waktu penyelesaian pelayanan wajib dituangkan dalam *standar operating procedure* (SOP) pada masing-masing pelayanan publik. Untuk menjamin ketepatan waktu pelaksanaan, informasi dusari pemberian layanan wajib diumumkan/ditampilkan pada tempat penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya indikator kedua yaitu, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan biaya dalam pelayanan pada pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Kantor Desa Plampang dalam pelayanan di Kantor Desa Plampang tidak dipungut biaya disaat proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan

komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Permen Pan & RB Nomor 19 Tahun 2021 tentang standar pelayanan.

Pelayanan di Kantor Desa Plampang sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan. Bahwa pelayanan di Kantor Desa Plampang tidak ada pungutan biaya administrasi dalam pelayanan publik dan memberikan kepastian tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan. Sehingga masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

#### 5.1.5 Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Dimensi ini memiliki beberapa indikator yaitu, pertama mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Sebagai petugas layanan berkewajiban mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada keperluan pribadinya saat jam kerja berlangsung. Keperluan pengguna layanan menjadi prioritas utama dalam sebuah pelayanan publik. Petugas layanan dapat mengurus urusan pribadinya disaat diluar jam kerja atau saat istirahat berlangsung, sehingga pelayanan tidak akan terganggu dan berjalan semaksimal mungkin. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Kantor Desa Plampang bahwa pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik dengan mendahulukan kepentingan pengguna layanan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluan. Hal ini sesuai dengan Mutu Pelayanan Berdasarkan LAN RI Tahun 2003 Tentang Pelayanan Prima, yang salah satunya yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan.

Indikator kedua yaitu, petugas melayani dengan sikap sopan santun dan ramah. Keramahan petugas sangat penting dalam proses pelayanan jika petugas pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Kantor Desa Plampang bahwa pegawai pelayanan sudah bersikap ramah dan sopan

santun kepada masyarakat pengguna layanan. Karena dapat dilihat dari masyarakat pengguna menyampaikan tanggapan positif yaitu pegawai sudah bersikap ramah dalam melayani.

Selanjutnya indikator petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Dalam setiap proses pelayanan tidak hanya sikap sopan santun dan keramahan yang perlu dimiliki oleh seorang petugas pelayanan, tetapi sikap yang tidak membeda-bedakan atau diskriminatif juga sangat penting diterapkan oleh petugas pelayanan agar masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Kantor Desa Plampang, bahwa petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan nomor antrian dan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif kepada masyarakat pengguna layanan. karena dapat dilihat dari tanggapan masyarakat pengguna layanan yang positif mengenai pegawai yang adil dalam memberikan pelayanan. Tetapi masih adanya keluhan dari masyarakat pengguna layanan. Hal ini belum sesuai dengan Asas-Asas pelayanan publik menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yaitu “kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, rasa, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Dimensi terakhir yaitu dimensi *Empathy* (empati) yang meliputi, petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah, dan melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Pelayanan publik di Kantor Desa Plampang sudah menerapkan dimensi ini beserta indikatornya dan sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dimana indikatornya adalah me dahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah, dan melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

#### 5.1.6 Faktor penghambat kualitas pelayanan publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan di Kantor Desa Plampang, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan

publik. Diantaranya masih kurangnya sarana seperti kipas angin diruangan pelayanan, laptop yang sering eror dan lambat dan ruangan pelayanan yang agak sempit. Sehingga menimbulkan ketidaknyamanan pegawai layanan dan pengguna layanan dalam proses pelayanan. Hal ini belum sesuai dengan kriteria pelayanan menurut LAN RI (2003) yaitu berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, dan fasilitas penunjang lainnya. Dan juga belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan “Sarana, prasarana dan/atau fasilitas”.