



## Pelayanan Aparatur Desa di Kantor Desa Sungai Rambai Kecamatan Pariaman Utara

Sri Hidayati<sup>1)</sup> Herza Netti<sup>2)</sup> Adrianto<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> STIA Bina Nusantara Mandiri Pariaman

<sup>2</sup>Korespondensi Penulis. E-mail: [herzanetti@gmail.com](mailto:herzanetti@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang kurang tanggap membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, kurangnya kemampuan karyawan yang andal dan bertanggung jawab serta kemampuan membentuk penampilan, perlengkapan pribadi, komunikasi dan benda lain. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Dimensi berwujud (tangible): untuk ruang kantor belum terlalu nyaman, seperti di tidak ada AC di ruang tunggu, jadi panas di siang hari, 2) Pengukuran reliabilitas: sejauh mana desa Sungai Rambai dalam melakukan reliabilitas dan tetap konsisten terhadap subjek dan kondisi yang sama 3) Pengukuran daya tanggap: bahwa yang diukur berdasarkan indikator: pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas dan bersedia membantu masyarakat, pelayanan tepat waktu 4) Parameter keyakinan (jaminan): dalam kaitannya dengan pelayanan tepat waktu, peneliti menyimpulkan bahwa ada beberapa pengguna jasa yang Puas dengan kerja dan ketepatan waktu perangkat desa, kembali ke berkas yang diurus masyarakat, dan 5) Dimensi Empati (empati): perangkat desa dinas mengutamakan kebutuhan masyarakat karena pengguna jasa prioritas pemerintahan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Sungai Rambai sudah cukup, namun perlu adanya dukungan sarana dan prasarana peningkatan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan; Aparatur Desa; Sungai Rambai

**Abstract:** This research is motivated by the quality of service provided by employees who are less responsive to help and provide fast and responsive service, the lack of ability of reliable and responsible employees, and the ability to shape appearance, personal equipment, communication, and other items. This research is descriptive research using a qualitative approach. Data collection was carried out through interviews, documentation, and observation. The results showed that 1) Tangible dimensions: the office space was not very comfortable, such as no air conditioning in the waiting room, so it was hot during the day; 2) Reliability measurement: to what extent does Sungai Rambai village carry out reliability and remain consistent to the same subject and conditions 3) Measurement of responsiveness: which is measured based on indicators: fast service, delivery of clear information and willingness to help the community, timely service 4) Parameters of confidence (assurance): in relation to timely service, researchers concluded that several service users were satisfied with the work and timeliness of village officials, returning to files handled by the community, and 5) Empathy Dimension (Empathy): village officials prioritize community needs because service users are government priorities. The quality of service provided by the Sungai Rambai village government was sufficient. However, there needs to be support for facilities and infrastructure to improve the quality of service.

**Keywords:** Services; Apparatus; Rambai River

### Article History:

Received : 2023-07-19

Revised : 2023-12-23

Accepted : 2024-01-04

## PENDAHULUAN

Organisasi publik, dalam memberikan layanan yang berkualitas, harus mampu bertindak cepat dan akurat. Ini adalah kewajiban yang harus dipenuhi. Pelayanan yang baik tercermin

dari setiap efisiensi dan efektifitas tindakan yang dilakukan lancar. Semakin cepat dan akurat layanan diberikan, semakin tinggi kualitas layanan. Layanan diperlukan bagi masyarakat untuk mengatasi berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi, pada kenyataannya, orang mungkin berpendapat bahwa layanan dan kehidupan manusia terkait erat. Pelayanan diberikan dalam bentuk tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public ([Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009](#)).

Sebagai penyedia jasa, pemerintah bertanggung jawab dan terus memberikan dukungan terbaik kepada masyarakat. Buruknya standar pelayanan perwakilan pemerintah terhadap pemerintah. Beberapa orang yang pernah mengalami masalah birokrasi sering mengeluh dan tidak puas dengan layanan yang ditawarkan. Bahkan sekarang, beberapa orang tidak suka mengerjakan dokumen. Akibatnya, banyak penerima layanan atau individu yang mempekerjakan perantara untuk memenuhi kebutuhan mereka terkait dengan birokrasi negara. Pencapaian hasil kerja yang sesuai dengan kebijakan dan pedoman yang berlaku di masing-masing perusahaan dapat dipandang sebagai kinerja. Produktif merupakan permintaan khusus yang pada akhirnya dapat dilihat dari barang yang diciptakan baik jumlah maupun kualitasnya ([Simamora Henry, 2016](#)).

Tugas Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus melindungi segenap bangsa Indonesia dan segala tumpah darahnya hal tertuang dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Dalam hal mengakui adanya kepentingan bersama, pendidikan dan kelayakan hidup serta berpartisipasi dalam ketertiban, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk dapat melakukan tugas tersebut dengan baik, maka pemerintah harus dapat melayani masyarakat. Negara berkewajiban memproduksi barang dan memberikan pelayanan yang efektif, efisien, ekonomis, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat. Tujuan dan Sasaran dari standar pelayanan yang baik sesuai dengan penjelasan dalam permenpan RB no 15 tahun 2014 yaitu (1) Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. (2) Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten ([Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan., 2014](#)).

Penyediaan pelayanan kepada masyarakat oleh pegawai negeri sebenarnya adalah sebagai konsekuensi dari tujuan adanya aparatur negara sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Pada keadaan masyarakat yang sangat prihatin, birokrasi negara harus bisa berubah kedudukan dan peranannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari mereka yang ingin jadi penguasa berubah menjadi yang lebih ingin memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Dari sudut pandang ekonomi, salah satu sudut pandang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat adalah melalui pelayanan. Namun, layanan yang diberikan oleh aparatur desa berbeda dari hal-hal yang memiliki kualitas. Kedudukan aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga sangat strategis karena akan menentukan seberapa baik pemerintah dapat melayani kebutuhan rakyat, yang akan menentukan seberapa baik negara telah diatur sesuai dengan prinsip-prinsip dasarnya. Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" ([Sinambela, 2011](#)) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Padahal layanan ini menyampaikan pengetahuan bahwa semua tugas terkait perawatan harus

diselesaikan dengan benar. semaksimal mungkin untuk memastikan bahwa klien senang dengan layanan yang diberikan. Keberhasilan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat ([Indrawati et al., 2017](#)).

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan aparatur desa ini sudah beberapa kali dilakukan oleh *delly indriani*, *sugeng rusmiwari*, *agung suprojo*, pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: studi kasus izin produksi pangan industri rumah tangga di kantor badan penanaman modal kota batu ([Indriani et al., 2018](#)), kedua penelitian yang dilakukan oleh *Kartono Putra*, Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang ([Putra, 2018](#)), ketiga penelitian yang dilakukan oleh *Fahmi Rezha*, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok) ([Rezha et al., 2013](#)). Keempat penelitian yang dilakukan oleh *Vivera, M.* Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat ([Vivera, 2016](#)). Dari beberapa penelitian terdahulu diatas yang membahas tentang kualitas pelayanan publik, namun secara spesifik dalam penelitian yang saya lakukan bahwa pelayanan aparatur desa yang dilaksanakan di desa Sungai Rambai kecamatan Pariaman Utara Kota Pariaman belum terlaksana seperti yang diharapkan. Dari berbagai penjelasan diatas, bahwa pelayanan publik dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka seluruh komponen pelayanan memenuhi standar pelayanan. Pelayanan publik itu tidak berdiri sendiri, faktor lainnya juga memengaruhi terhadap pemberian pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, ada aspek manajemen yang juga memengaruhinya. Pelayanan dan manajemen menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam organisasi, apalagi organisasi publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen merupakan sistem yang mengatur jalannya organisasi, sementara pelayanan adalah pelaksanaan dari sistem yang dibangun di dalam organisasi tersebut ([Jamal et al., 2020](#)). Kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi negara dalam konteks pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan sangat penting sebagai tujuan akhir dari pelayanan adalah kepuasan masyarakat. Karena pelayanan yang dilakukan oleh Birokrasi terlihat pada pengabaian layanan kepada masyarakat. Pentingnya etika dalam pelayanan merupakan tantangan berat yang sering dihadapi oleh seorang pimpinan organisasi karena dihadapkan pada bagaimana ia dapat menjelaskan dan mengimplementasikan pentingnya mematuhi Etika Administrasi serta menjalankan, menghayati dan mengamalkannya di dalam lingkungan kerjanya sehingga pelayanan dapat tercapai seperti apa yang diharapkan. Bila para Aparat mematuhi serta melaksanakan nilai-nilai, norma-norma atau aturan-aturan yang tercantum didalam etika administrasi, maka setidaknya pelayanan akan dapat dilaksanakan dengan baik, yang secara nyata dapat mengembangkan karakter Aparat yang berkepribadian, bekerja keras, disiplin dalam pelaksanaan pelayanan tugas-tugas kerja rutin dikantor ([Mahyudi Situmeang, 2020](#)).

Kenyatannya di Desa Sungai Rambai sebagai lembaga pemerintah yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, kantor Desa Sungai Rambai menghadapi permasalahan utama yaitu pemberian pelayanan, apakah pelayanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat atau tidak, pada hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi dengan harapan masyarakat menjadi berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan meliputi daya tanggap, kehandalan, percaya diri, empati, kemampuan fisik (tangible), dimana kelima dimensi tersebut menjadi tolak ukur dalam pemberian pelayanan oleh pihak terkait sebagai penyelenggara pelayanan publik (menurut Parasuraman, Zeithaml

dan Berries ([Hardiyansyah, 2011](#)). Pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Sungai Rambai adalah sebagai berikut:

### **Layanan administrasi**

Ada masalah terkait pekerjaan administrasi yang tidak dilakukan dengan baik yaitu letak arsip di kantor tidak tertata rapi di filing kabinet. Dengan sistem pengarsipan yang tidak mengikuti prosedur dapat mempersulit layanan pemeliharaan, karena saat mencari membutuhkan waktu yang lama karena tidak cepat, karena terhambat pencarian yang lama di arsip sehingga sulit untuk menemukan data atau arsip lama yang dibutuhkan pegawai. Dan diberikan Pembatasan di atas menunjukkan bahwa penyelenggara hanya menyediakan layanan. pelayanan pemerintah di Desa Sungai Rambai, Kecamatan Pariaman Utara, gagal memuaskan masyarakat dalam menjalankannya sistem pengarsipan di bagian tata usaha berjalan dengan baik, maka kegiatan administrasi akan berjalan lancar, begitu pula sebaliknya jika tidak ada sistem pengarsipan dokumen, maka kegiatan administrasi akan agak sulit.

Biasanya di lokasi arsip inilah muncul permasalahan seperti kurangnya alat/ peralatan kearsipan, keterbatasan sumber daya manusia yang memahami sistem kearsipan, dan prosedur kerja yang terlalu rumit. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pegawai yang belum memahami sistem file seperti kartu kendali, cara pengurusan surat, penyandian, pengeluaran pointer dan sebagainya, sulitnya mencari surat yang ingin dibutuhkan dengan cepat, hal itu terjadi menumpuknya surat-surat yang sudah tidak diperlukan lagi seperti surat undangan rapat dan sebagainya membuat tempat penyimpanan surat menjadi kurang efisien. Bisnis ini Hal ini mungkin disebabkan karena arsip atau dokumen sulit ditemukan atau bahkan tidak diketahui keberadaannya sehingga mempengaruhi kerja pegawai dalam organisasi itu sendiri.

### **Infrastruktur**

Ada juga masalah pelayanan di Desa Sungai Rambai, seperti kurangnya sarana dan prasarana desa. Sungai Rambai seperti tidak punya komputer atau laptop kerja yang tidak berfungsi memadai, tetapi alat fotokopi atau mesin cetaknya kurang, perlengkapannya kurang memadainya pembangunan Desa Sungai Rambai. Dalam penggunaan jasa kantor Desa Sungai Rambai maka petugas pelayanan di kantor Desa Sungai Rambai menyelesaikan pengurusan surat tersebut sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, meskipun terkadang membutuhkan waktu penyelesaian maksimal dua hari, Jika sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), keputusan dapat diselesaikan hanya dalam satu hari. Tetapi dalam memberikan layanan oleh karyawan yang kurang tanggap dapat membuat masyarakat menjadi kecewa dan tidak merasakan kepuasan terhadap layanan tersebut, dan kurangnya keterampilan karyawan yang dapat diandalkan dan bertanggung jawab, serta kurangnya kesopanan dan keramahan, kurangnya kemampuan untuk memberikan perhatian individu atau pribadi kepada orang lain. Sehingga hal ini melahirkan sikap ketidakpuasan antara pekerja satu sama lain dan tidak saling membantu dalam memberikan pelayanan. Dan juga yang paling penting bagi penyedia jasa adalah pada saat memberikan layanan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh setiap kantor tersebut pada saat memberikan pelayanan sopan dan baik, banyak masalah dan kekurangan dalam penyediaan layanan, sehingga Apakah kantor Desa Sungai Rambai harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya? meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan/penyedia layanan di kantor Desa Sungai Rambai agar masyarakat merasa senang dan puas serta setia kepada kantor Desa Sungai Rambai.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu dikaji sebuah uji terhadap kepuasan penduduk agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Sungai Rambai. Selain itu, hasil kajian kepuasan masyarakat akan digunakan sebagai masukan untuk mengevaluasi elemen layanan yang masih perlu perbaikan dan akan menjadi pendorong bagi setiap penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Berdasarkan topik masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mendirikan suatu landasan penelitian yang kemudian

diangkat dengan nama “Pelayanan Aparatur Desa di Kantor Desa Sungai Rambai Kecamatan Pariaman Utara”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian deskriptif dan analisis kualitatif adalah jenis studi yang digunakan, dan mereka menjelaskan realitas yang dilihat oleh penulis. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana Menurut Sugiyono ([Sugiyono, 2017](#)) jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi) data yang diperoleh cenderung data kualitatif analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif dapat bersifat temuan potensi dan masalah keunikan objek makna suatu peristiwa proses dan interaksi sosial kepastian kebenaran data kontruksi fenomena temuan hipotesis. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Hanya dengan menggunakan fenomena yang terwujud di lapangan, penulis sampai pada kesimpulan umum. Penelitian lapangan semacam ini dilakukan dengan menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Metodologi penelitian ini mengandung langkah-langkah dan cara melakukan verifikasi data yang diperlukan untuk memecahkan dan menjawab masalah penelitian. Dengan kata lain metode penelitian akan memberikan petunjuk bagaimana penelitian itu dilakukan ([Abdurrahmat, 2011](#)).

Deskriptif kualitatif adalah analisis data dengan memberikan gambaran dari data yang tersedia dan menganalisisnya dengan teori yang ada. Sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam Moleong ([Moleong, 2017](#)) yang menyatakan tipe penelitian kualitatif berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini dikatakan kualitatif karena pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi didalamnya, dan hasil yang diharapkan tidak berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas melainkan makna atau segi kualitas pada objek yang diamati. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berikut untuk mendapatkan data mereka: (1) Wawancara adalah dialog dua orang antara pewawancara, yang mengajukan pertanyaan, dan narasumber, yang memberikan informasi atau jawaban. (2) Analisis dokumen mengkaji makalah-makalah yang berhubungan dengan pokok bahasan. Menurut Sugiyono ([Sugiyono, 2017](#)) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama pada penelitian karena pada tujuan utama pada penelitian untuk mendapatkan data. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data meliputi: anket, observasi, wawancara, di uraikan berikut ini. Langkah selanjutnya setelah pengumpulan data adalah pengolahan data, Pencatatan, dimana data yang terkumpul kemudian diolah, dikaitkan dengan penelitian, dan didokumentasikan sehingga mudah diingat kembali dalam penelitian. Klasifikasi, dimana data dipilih dan dikumpulkan sesuai dengan fenomena yang dipelajari. Mengedit ulang file data yang dikumpulkan untuk memastikan bahwa semua file data dapat dikenali dan dinyatakan dengan benar.

Menurut Sugiyono, ([Sugiyono, 2017](#)) teknik analisis data pada pada penelitian ini penulis menggunakan empat prosedur perolehan data. Pada penelitian ini menggunakan empat tahapan penelitian: a. Data Collection atau Pengumpulan data. Di dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau menggunakan gabungan ketiganya (triangulasi). Dengan demikian peneliti dapat memperoleh data yang sangat banyak dan bervariasi. b. Data Reduction atau reduksi data. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama melakukan penelitian di lapangan data yang diperoleh semakin banyak,

kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data adalah merangkum, memilih dan memilah 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, memudahkan pencarian data jika diperlukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Sungai Rambai, Pelayanan publik merupakan hal mutlak yang harus diberikan penyedia jasa, dan dalam konteks ini Pemerintah Desa Sungai Rambai. Pemerintah Desa Sungai Rambai juga wajib menyediakan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat pedesaan. Semakin tinggi levelnya Kepuasan penduduk terhadap pelayanan publik yang diberikan akan meningkat menunjukkan bahwa pemerintah desa menyediakan secara optimal Pelayanan publik. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan penduduk terhadap pelayanan publik yang diberikan, maka secara tidak langsung menunjukkan bahwa pemerintah desa belum optimal dalam memberikan pelayanan publik Pelayanan publik. Hasil penelitian ini penulis peroleh dari hasil wawancara dan hasil dari data sekunder yang penulis kumpulkan sehingga mendapatkan hasil dan pembahasan pada bab ini. Dari hasil kajian tersebut dapat penulis jelaskan bahwa untuk mengetahui analisis pelayanan publik pada kantor Desa Sungai Rambai saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Hardiansyah 2011 ([Hardiyansyah, 2011](#)) yaitu: *Tangibel Reliability*, *Responsiveness*, *Confidence* dan *Empathy* (Empati).

### 1. Pengukuran berwujud (*tangible*)

Tampilan fisik barang merupakan dimensi yang nyata. Jika masyarakat mempersepsikan dimensi ini dengan baik sebagai penerima layanan maka mereka akan menilai baik dan senang dengan pelayanan yang ditawarkan oleh perangkat di Desa Sungai Rambai, namun jika mereka menilai secara negatif maka mereka tidak akan senang dengan pelayanan yang ditawarkan oleh aparat desa. Indikator-indikator berikut dapat digunakan untuk mengukur dimensi material dalam rangka menganalisis pelayanan publik yang diberikan di Desa Sungai Rambai:

- 1.1. Penampilan petugas Penampilan petugas sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Dikarenakan penampilan para petugas dinas di Kelurahan Sungai Rambai berpakaian rapi dan berseragam sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- 1.2. Tempat Nyaman adalah suatu tempat yang dibutuhkan dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna jasa. Kenyamanan masyarakat meliputi tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan tempat, aksesibilitas informasi, dan lain-lain. Jadi tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Desa sebagai penyedia utilitas harus menyediakan tempat yang nyaman bagi pengguna jasa yang berkunjung, dan juga harus menyediakan ruang yang cukup agar pengguna jasa tidak merasa sesak di dalam ruangan, serta menyediakan tempat. sesuai untuk premis. Kenyamanan lokasi pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia jasa harus lebih memperhatikan kenyamanan pengguna jasa. Jika tempat yang disediakan oleh pengguna layanan sudah baik, maka masyarakat pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun di sisi lain, jika ruang yang disediakan tidak disediakan, masyarakat pengguna layanan akan merasa tidak nyaman.

### 2. Pengukuran keandalan (*reliability*)

Kapasitas unit layanan untuk memasok layanan yang menjanjikan secara efisien dan memuaskan berfungsi sebagai standar pengiriman. Kapasitas penyedia layanan untuk memberikan layanan secara tepat, cepat, dan konsisten juga diwakili oleh faktor ini. Keandalan

dapat didefinisikan sebagai ketepatan proses kerja, standar layanan, dan garis waktu yang diterapkan. Ketepatan waktu, kemampuan untuk memulai layanan, kemampuan untuk mengelola keluhan jika ada yang memberikan informasi dari masyarakat pengguna layanan, serta menawarkan layanan secara jujur dan akurat, merupakan komponen dari layanan yang cepat dan dapat diterima. Indikator yang digunakan untuk mengukur parameter “Reliability” dan tingkat pelayanan publik di Kantor Desa Sungai Rambai adalah sebagai berikut:

- 2.1. Accuracy Officer atau ketelitian petugas dalam melayani pengguna jasa sangat penting dalam proses pelayanan. Jika perangkat desa tidak hati-hati dalam melayani masyarakat, akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur desa.
- 2.2. Standar Pelayanan yang Jelas Kantor Kelurahan Sungai Rambai sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, meliputi waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi perangkat desa.

### **3. Pengukuran daya tanggap**

Parameter Responsiveness adalah daya tanggap perangkat desa dalam menyediakan layanan yang diperlukan dan dapat melakukan layanan cepat dalam kerangka waktu yang dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai internal untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Daya tanggap ini berkaitan dengan pikiran dan cara berpikir perangkat desa yang ditunjukkan kepada masyarakat. Untuk mengukur dimensi Responsiveness dalam upaya memastikan kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Sungai Rambai dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

#### **3.1. Menanggapi setiap pelanggan (komunitas)**

Aparat desa wajib tanggap terhadap pengguna layanan yang masuk. Pengguna aparat desa akan mengapresiasi layanan tersebut jika mendapat respon yang baik. Menanggapi pengguna jasa dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sungai Rambai. Jika aparat desa memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan tuntas, maka aparat desa melakukan tugasnya dengan baik.

#### **3.2. Jika aparat desa tidak melakukan proses pemeliharaan yang baik. Kantor Desa Sungai Rambai sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk mengajukan pengaduan jika ada pengguna layanan yang memiliki keluhan terhadap proses pelayanan.**

### **4. Aspek keyakinan (jaminan)**

Dimensi keyakinan meliputi pengetahuan, kemampuan, integritas dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perangkat desa, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan - suatu pemulihan yang diajukan kepada publik terhadap risiko yang jika risiko itu terjadi akan menyebabkan gangguan pada struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur parameter penyediaan (jaminan) untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan Publik di kantor Desa Sungai Rambai dapat diukur dengan menggunakan indikator. berikut ini:

#### **4.1. Pekerjaan tepat waktu**

Perangkat Desa di Kantor Desa Sungai Rambai Memberikan Jaminan Hak waktu pelayanan pada saat itu, jika dapat diselesaikan dan dikerjakan oleh desa berwenang tepat waktu.

#### **4.2. Keyakinan Biaya Layanan**

Mengurusnya di Desa Sungai Rambay tidak semua orang membelanjakannya. biaya perawatan. Tergantung jenis layanan, KTP, QC dan dokumen lainnya diberikan secara cuma-cuma kecuali untuk MMB dan izin lainnya.

## 5. Pengukuran empati (empathy)

Empati dapat diukur dari segi sikap yang mudah dipraktikkan, komunikasi yang efektif, dan kesadaran akan kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah tindakan merawat seseorang secara pribadi atau pribadi sambil menempatkan diri pada posisi orang yang dirawat. Indikator berikut dapat digunakan untuk mengukur dimensi empati (empathy) dalam rangka penilaian pengetahuan pelayanan publik di Kantor Desa Sungai Rambai:

### 5.1. Berikan preferensi kepada pelamar

Pengguna jasa dalam proses pelayanan menjadi prioritas dalam pelayanan. Apapun kebutuhan pengguna layanan mengenai layanan di Kantor Desa Sungai Rambai, harus menjadi pendapat utama dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Jika pengguna jasa merasa tidak diprioritaskan, maka akan muncul keluhan yang menimbulkan citra buruk bagi departemen tersebut melayani. Dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Desa Sungai Rambai memiliki kepentingan prioritas. melayani pengguna untuk memudahkan orang mengelola semua kebutuhan.

### 5.2. Pelayanan dengan sikap ramah, sopan, tidak diskriminatif dan saling menghargai setiap klien (komunitas). Untuk memberikan pelayanan, perangkat desa harus ramah. Karena hampir semua orang lebih suka layanan dalam pengaturan dengan banyak orang yang menyenangkan, pemerintah desa akan memberikan evaluasi positif kepada konsumen layanan jika mereka ramah. Dalam proses pelayanan sangat penting untuk menerapkan tidak hanya keramahan dan kesopanan, tetapi juga sikap tidak diskriminatif. Sikap nondiskriminasi berarti dalam melayani perangkat desa tidak mengutamakan pengguna jasa yang sudah dikenal baik seperti keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan cara yang sama dan sesuai dengan nomor antrian. Apresiasi dapat diungkapkan dengan menyapa dan tersenyum kepada pengguna jasa, dengan menanyakan dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.

Keinginan untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, serta kebutuhan dan keinginan konsumen baik barang maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan adalah suatu kualitas kepuasan yang dilakukan oleh Desa Sungai Rambai. Harapan dan permintaan pelanggan harus dipenuhi agar kualitas layanan dipertimbangkan secara keseluruhan. Meskipun definisi ini ditujukan untuk pengguna jasa, tidak berarti bahwa penyedia jasa harus mempertimbangkan semua preferensi pelanggan ketika menilai kualitas jasa. Dengan membandingkan kesan konsumen terhadap layanan yang mereka terima dengan layanan yang sebenarnya mereka antisipasi, kualitas layanan dapat dinilai menjadi kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian hasil kajian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sungai Rambai dapat dinilai dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Tangibility, Reliability, Efficiency, Keyakinan dan empati sebagai berikut:

Dimensi nyata: dalam kaitannya dengan ruang kantor, masih belum terlalu nyaman, karena ruang tunggu tidak ada AC sehingga panas di siang hari, dan belum ada kursi tunggu di area pelayanan dan belum diterapkan secara maksimal yaitu dari segi kenyamanan area pelayanan. Pengukuran reliabilitas Belum sepenuhnya petugas pelayanan di kantor desa Sungai Rambai dapat akurat mencakup seluruh perangkat desa yang ada, dan dalam melakukan proses pelayanan petugas selalu berpedoman pada tugas pekerjaannya sehingga tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna jasa membayar memperhatikan kesalahan yang dilakukan oleh perangkat desa akibat ketidaktepatan perangkat desa dalam melakukan proses pelayanan dan terkait dengan standar pelayanan yang jelas, dapat disimpulkan bahwa sebagai

masyarakat pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Desa Sungai Rambai

Kriteria efisiensi: pelayanan yang ada kurang baik dalam segala hal, namun masih ada beberapa kekurangan. Namun selain cepat, pelayanan juga harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang menggunakannya. Jika aparat desa telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan tuntas, maka aparat desa telah melaksanakan tugasnya dengan baik, dan masih ada keluhan dari masyarakat desa Sungai Rambai sebagai pengguna layanan, dan segera dilimpahkan ke aparat desa dan pemerintah desa merespon dengan cepat.

Besarnya jaminan (garansi): dalam kaitannya dengan ketepatan waktu pelayanan peneliti menyimpulkan bahwa ada beberapa pengguna layanan masyarakat yang puas dengan pekerjaan dan ketepatan waktu yang diberikan oleh perangkat desa dan kembali ke file yang ingin diurus oleh masyarakat. Namun ada yang belum mengetahui bahwa kantor Desa Sungai Rambai memiliki jaminan komitmen waktu dan kepastian biaya dalam proses pemeliharannya, dengan adanya jaminan pemerintah desa maka pengguna tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus kebutuhannya.

Dimensi empati: Pelayanan yang diberikan perangkat desa mengutamakan kebutuhan masyarakat. Mengutamakan kepentingan pengguna jasa memang sangat penting, karena pengguna jasa merupakan prioritas penguasa desa. Jika pengguna jasa tidak merasa menjadi prioritas maka akan muncul komplain yang akan menimbulkan citra buruk bagi bagian pelayanan, dan pegawai akan terus kurang ramah dan santun terhadap pengguna jasa. Karena keramahan dan kesopanan memang sangat penting bagi petugas pelayanan dalam proses melayani pengguna jasa, agar pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, F. (2011). *Metodelogi penelitian dan Teknik Penyusunan*. Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Indrawati, W., Suntoro, I., & Nurmalisa, Y. (2017). *Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin*
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. (2018). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: studi kasus izin produksi pangan industri rumah tangga di kantor badan penanaman modal kota batu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 6(2). Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/525%0Ahttps://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/download/525/438>
- Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciro Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 207–212. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.298>
- Mahyudi Situmeang, K. T. (2020). Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pelananaan Aparat Desa Pada Kantor Desa Sei Rotan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (UPMI)*, 1(2), 99–107.
- Moleong, L. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*. (2014).
- Putra, K. (2018). Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 1(1), 61. <https://doi.org/10.47201/jamin.v1i1.6>
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS

PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1(5), 981–990.

Simamora Henry. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia.

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. BumiAksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).

Vivera, M. (2016). *Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Retrieved from <http://digilib.unila.ac.id/25047/3/TESISTANPABABPEMBAHASAN.pdf>