



Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Plampang Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat

Zul Arsa Yuladi¹, Abdullah Qiqi Asmara²,
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Alamat : Jl.K.H. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

Korespondensi penulis: arsazul31@gmail.com

Abstract. *Service quality is a vital element that must be prioritized to achieve excellence in public service delivery. It serves as the cornerstone for any institution, directly influencing public satisfaction. Such satisfaction can only be realized when services are delivered effectively, efficiently, and in alignment with the community's needs. This study aims to assess the quality of public services at the Plampang Village Office and identify factors that hinder its enhancement in 2022. Using a descriptive method with a qualitative approach, the research explores and analyzes various phenomena, events, social activities, attitudes, beliefs, perceptions, and community perspectives, both on an individual and collective level. The findings reveal that the assurance dimension of service quality received favorable feedback from service users. However, other dimensions still exhibit notable deficiencies, such as the public's limited awareness of service standards, the small size of service spaces, and inadequate facilities, such as computers and laptops, which often experience technical issues, leading to delays in service completion.*

Keywords: *Service Quality; Excellent Service; Community Satisfaction; Plampang Village Office; Inhibiting Factors*

Abstrak. Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang harus menjadi perhatian utama dalam mewujudkan pelayanan prima. Pelayanan yang berkualitas menjadi titik sentral bagi setiap instansi karena berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan tersebut akan tercapai apabila pelayanan diberikan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat peningkatannya pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan sekaligus menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, keyakinan, persepsi, dan pemikiran masyarakat baik secara individu maupun kelompok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi assurance, pelayanan mendapat tanggapan positif dari masyarakat. Namun, pada beberapa dimensi lain masih terdapat kekurangan, seperti minimnya pengetahuan masyarakat tentang standar pelayanan, ruang pelayanan yang relatif sempit, serta keterbatasan fasilitas seperti komputer dan laptop yang sering mengalami kerusakan, sehingga memperlambat proses penyelesaian layanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Pelayanan Prima; Kepuasan Masyarakat; Kantor Desa Plampang; Faktor Penghambat

1. LATAR BELAKANG

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memuat ketentuan bahwa “Pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public”.

Pelayanan telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat hingga saat ini. Dalam kesehariannya, masyarakat senantiasa berinteraksi dengan berbagai bentuk pelayanan, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan salah satu wujud upaya negara dalam memenuhi kebutuhan

setiap warga negaranya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang berhubungan dengan suatu organisasi, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan (Mukaron & Laksana, 2016:41).

Dalam penyelenggaraan *public service*, aspek yang patut mendapat perhatian utama adalah kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan Sebagai penyedia layanan (*service provider*), pemerintah memiliki kewajiban untuk memastikan setiap pelayanan yang diberikan berkualitas sehingga mampu menciptakan kepuasan di kalangan masyarakat (Aria & Atik 2018:16).

Penerapan standar pelayanan menjadi hal yang krusial karena berperan sebagai patokan bagi penyelenggara dalam melaksanakan tugasnya serta sebagai ukuran dalam menilai kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar ini membantu memastikan agar pelayanan berlangsung dengan mutu yang baik, proses yang cepat, mudah diakses, terjangkau, dan tertib. Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk merumuskan, menetapkan, dan melaksanakan standar pelayanan dengan memperhatikan kapasitas penyelenggara, kebutuhan pengguna layanan, serta situasi dan kondisi lingkungan.

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini menjadi isu strategis dalam kebijakan pemerintah, mengingat perbaikan kualitasnya masih berjalan lambat meskipun dampaknya sangat luas. Namun, dalam praktiknya, masih banyak kelemahan yang ditemukan, seperti rendahnya responsivitas, keterbatasan akses, minimnya perhatian terhadap keluhan atau masukan masyarakat, serta masih adanya tenaga kerja yang belum menunjukkan profesionalisme. Kondisi ini membuat proses pelayanan berbelit-belit dan menurunkan efisiensi.

Kantor Desa Plampang merupakan salah satu institusi yang bertugas memberikan layanan administrasi kepada masyarakat, seperti pengurusan KTP, surat keterangan kelahiran, surat kematian, dan layanan administratif lainnya. Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan di kantor ini masih menghadapi berbagai kendala sehingga efektivitasnya belum optimal. Oleh karena itu, Kantor Desa Plampang dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan sejumlah permasalahan di Kantor Desa Plampang. Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan sarana penunjang, kurangnya kedisiplinan aparatur, serta rendahnya profesionalisme misalnya masih adanya praktik pembedaan perlakuan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Goetsch dan Davis, dalam terjemahan Fandy Tjiptono (2005:101), "Kualitas dapat dimaknai sebagai suatu keadaan yang bersifat dinamis, mencakup aspek produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi yang telah ditetapkan."

Kondisi yang mencerminkan terjalinnya hubungan antara penerima layanan dan pemberi layanan, dengan tujuan akhir menciptakan kepuasan bagi pengguna terhadap kinerja penyedia layanan.

Zeithaml dan rekan-rekan (dalam Hardiyansyah, 2011:11) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, bertujuan untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah melalui proses pemaparan, penafsiran, serta penggambaran kondisi yang berlangsung sesuai dengan fakta di lapangan terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan peluang bagi peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai mutu pelayanan tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian pembahasan ini menyajikan hasil analisis integrasi data dengan kerangka teori lima dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk. Analisis tidak hanya memaparkan kondisi yang ditemukan, tetapi juga membandingkannya dengan standar teoritis dan regulasi yang berlaku, sehingga dapat diidentifikasi kesesuaian maupun kesenjangan dalam praktik pelayanan publik di Kantor Desa Plampang.

1. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Penerapan dimensi bukti fisik di Kantor Desa Plampang menunjukkan capaian yang bervariasi. Masyarakat umumnya menilai proses pelayanan relatif mudah diakses, yang menunjukkan bahwa sebagian indikator tangible telah terpenuhi. Namun demikian, kelemahan masih terlihat pada aspek disiplin pegawai dan kenyamanan fasilitas. Ruang pelayanan yang terbatas dan jumlah kursi yang minim kerap menjadi keluhan, mengindikasikan bahwa unsur kenyamanan fisik belum sepenuhnya mendukung standar pelayanan prima.

2. Dimensi Reliability (Keandalan)

Kantor Desa Plampang telah memiliki standar pelayanan, tetapi penyebarluasan informasinya belum optimal. Sebagian warga tidak mengetahui keberadaan maupun isi standar tersebut. Kondisi ini bertentangan dengan ketentuan yang mengamanatkan keterbukaan, persyaratan, biaya, dan estimasi waktu pelayanan. Ketiadaan akses informasi yang jelas berpotensi menimbulkan kebingungan, mengurangi akuntabilitas, serta membatasi partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja pelayanan.

3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Secara umum, pegawai di Kantor Desa Plampang menunjukkan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan layanan. Hal ini mengindikasikan adanya kesadaran akan pentingnya ketanggapan dalam pelayanan publik. Namun, pada aspek penanganan keluhan, sebagian masyarakat merasa belum mendapatkan tindak lanjut yang memadai. Keterbatasan ini dapat mengurangi kepercayaan publik, karena keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan, tetapi juga oleh keseriusan dalam menanggapi aspirasi dan masalah yang disampaikan pengguna.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Pelayanan di Kantor Desa Plampang telah memenuhi indikator jaminan dengan cukup baik. Masyarakat memperoleh kepastian waktu penyelesaian dan tidak dibebankan biaya administrasi, sesuai dengan komitmen yang telah disampaikan. Kepastian ini berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, karena mereka merasa mendapatkan pelayanan yang transparan, adil, dan sesuai janji.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empati juga terlihat cukup menonjol. Petugas pelayanan memprioritaskan kebutuhan masyarakat, bersikap ramah, santun, dan tidak melakukan diskriminasi. Konsistensi dalam menerapkan indikator ini menjadi salah satu faktor yang memperkuat citra positif Kantor Desa Plampang di mata warga.

Faktor Penghambat

Meskipun terdapat capaian positif pada beberapa dimensi, hambatan pelayanan masih cukup signifikan. Keterbatasan sarana dan prasarana menjadi isu utama, seperti kipas angin yang minim, laptop yang sering mengalami gangguan teknis, serta ruang pelayanan yang sempit. Kondisi ini tidak hanya mengurangi kenyamanan kerja pegawai, tetapi juga menurunkan kualitas pengalaman pengguna layanan. Dari perspektif regulasi, situasi ini belum sepenuhnya terpenuhi fasilitas yang memadai untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan proses pelayanan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang telah berjalan pada jalur yang benar dalam beberapa aspek, namun masih memerlukan perbaikan sistematis, khususnya pada keterbukaan informasi, peningkatan kenyamanan fisik, dan respons terhadap keluhan. Perbaikan di area tersebut akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah desa.

5. KESIMPULAN

1. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Pelayanan publik di Kantor Desa Plampang telah mengadopsi dimensi bukti fisik beserta indikatornya. Secara umum, penilaian masyarakat terhadap kemudahan proses pelayanan cukup positif. Namun, sebagian pengguna layanan menyatakan ketidakpuasan pada indikator lain, yang menunjukkan perlunya peningkatan pada beberapa aspek pendukung.

2. Dimensi Reliability (Keandalan)

Pada aspek keandalan, pelayanan publik di Kantor Desa Plampang telah berjalan sesuai tujuan. Kendati demikian, sebagian masyarakat masih belum mengetahui adanya standar pelayanan yang berlaku, menandakan kurangnya penyebaran informasi secara terbuka.

3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Secara umum, pelayanan telah mencerminkan ketanggapan sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan sudah diimplementasikan dengan tergolong memuaskan, yang tercermin dari apresiasi masyarakat yang merasa memperoleh kepastian waktu dan kejelasan prosedur pelayanan.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Pelayanan publik pada dimensi empati hampir sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Meski demikian, masih ada pengguna layanan yang mengeluhkan salah satu indikator dalam dimensi ini, sehingga peningkatan kualitas pelayanan tetap menjadi kebutuhan.

Faktor Penghambat

Kualitas pelayanan di Kantor Desa Plampang masih terkendala oleh keterbatasan ruang pelayanan yang relatif sempit, serta minimnya fasilitas pendukung. Perangkat yang digunakan, seperti laptop, kerap mengalami gangguan teknis dan bekerja lambat akibat kapasitas penyimpanan yang penuh. Kondisi ini berdampak pada kelancaran proses pelayanan dan

kenyamanan baik bagi pegawai maupun masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussamand Juriko. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik. Volume 6 Nomor 2 Desember 2019. ISSN: 2088-1894.
- Akay Reseal, Kaawoan E Johannis, N Fanley Pangemanan. 2021. *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala*. Jurnal Governace, Volume 1 Nomor 1 2021. ISSN: 2088-2815.
- Aprilia Malik Siswidiyanti, Endah Setyowati. 2002. *Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Volumen 1 Nomor 5 Maret 2012.
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. Volume 1 Nomor 2 2018.
- Barata, Atep Adya 2003. *Dasar-Dasar pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Zulian Yamit. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Erlianti Dila. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Volume 1 Nomor 1 2019.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lan. 2003. *SANKRI Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara*. Makassar: Perputakaan STIA LAN.
- Mulyapradana, Aria & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT. BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Granesha Meda (Juripol. Volumen 1 Nomor 1 Pebruari 2018, p- ISSN: 2599-1779. E-ISSN: 2599-1787.
- Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Pendoman Standar Pelayanan.
- Ratminto dan Atik Manajemen Pelayanan: *Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih, A.S., 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustakan Pelajar.
- Sinambel, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suryanto Bambang, Kusdyana Yan. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon, Volume 3 Nomor 2 Desember 2020. P-ISSN: 2621-8399, E-ISSN: 2721-3129.

Susanto Joko, Anggraini Zepa. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*. Jurnal Administrasi Negara. Volumen 25 Nomor 2 Agustus 2019. P-ISSN: 1410-8399, E-ISSN: 2615-3424.

Tjiptono F. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah daerah.

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.