

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA BAYASARI KECAMATAN JATINAGARA KABUPATEN CIAMIS**

Oleh:

**Indri Widianti**

**indriciamis63@gmail.com**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh**

**Jl. RE Martadinata Nomor 150 Ciamis**

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilator belakangi oleh kurang optimalnya kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis. Adapun permasalahan yang penulis temukan: Terbatasnya sarana dan prasarana di Kantor Kepala Desa Bayasari, seperti jumlah komputer dan printer yang masing-masing hanya ada satu buah; Kurangnya kecermatan petugas dalam memasukan data penduduk, sehingga terjadi kesalahan pada data tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dari delapan belas indikator tentang ciri-ciri yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik, ada empat indikator lainnya yang belum dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan petugas kurang cermat dalam memproses pelayanan, jumlah komputer dan printer hanya ada satu buah, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang prosedur dan persyaratan pelayanan, serta petugas terlalu tergesa-gesa dalam memproses pengajuan dari masyarakat. Faktor penghambatnya adalah banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan datang secara bersamaan sehingga terjadi antrian; data yang dilampirkan oleh masyarakat kurang jelas karena hasil foto copy; kurang pahamiannya masyarakat tentang prosedur dan persyaratan pelayanan; terbatasnya jumlah anggaran untuk melengkapi komputer dan printer; terbatasnya jumlah komputer dan printer. Upaya-upaya yang dilakukan yaitu penggunaan nomor antrian; pemberitahuan kepada masyarakat yang datang secara langsung tentang prosedur maupun persyaratan dalam pengajuan pelayanan; adanya penganggaran untuk penambahan komputer dan printer; penggunaan komputer milik petugas; pelayanan tidak dilakukan dengan tergesa-gesa; petugas lebih cermat lagi dalam memproses pengajuan masyarakat; dan informasi tentang pelayanan disampaikan melalui Kepala Dusun masing-masing, sehingga masyarakat memahami bagaimana prosedur pelayanan yang tepat.*

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Desa.**

#### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana

prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang

diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan, melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen atau masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, ini dilihat dari bagaimana cara pemerintah melayani masyarakat ketika ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri, akan tetapi pada kenyataannya pemerintah belum dapat sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa, media sosial, ataupun media lainnya. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah sebaiknya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga Pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan melayani masyarakat, semakin dituntut adanya kerja keras dan lebih meningkatkan kemampuan yang lebih optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan seperti tujuan pelayanan publik yang pada dasarnya adalah melayani masyarakat.

Masyarakat yang merupakan pengguna dari pelayanan publik yang memiliki harapan pada kinerja

penyelenggara pelayanan publik yang profesional, sehingga yang menjadi tugas pemerintah, dalam hal ini adalah Pemerintah desa adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, karena masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah terutama Pemerintah Desa berdasarkan kualitas layanan publik yang diberikan.

Adapun pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bayasari meliputi pelayanan administrasi, pelayanan sosial dasar dan pelayanan informasi publik. Adapun yang termasuk kedalam pelayanan administrasi antara lain:

1. Pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
2. Pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK);
3. Pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
4. Pengantar pembuatan surat nikah;
5. Pembuatan surat keterangan domisili;
6. Pembuatan surat keterangan kelahiran;
7. Pembuatan surat keterangan kematian;
8. Pembuatan surat keterangan usaha;
9. Pengantar pembuatan surat izin keramaian;
10. Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);
11. Pembuatan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM); dan
12. Pengantar pembuatan surat keterangan mutasi penduduk.

Dalam hal pelayanan sosial dasar, Desa Bayasari telah berupaya:

1. Terdapat empat buah Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);
2. Tersedianya bangunan untuk Pos Pelayanan Terpadu (POSYANDU); dan
3. Tersedianya bangunan Pusat Kesehatan Desa (PUSKESDES).

Sedangkan dalam pelayanan informasi publik, Kantor Kepala Desa Bayasari dapat memberikan informasi kepada masyarakat terkait kebijakan-kebijakan hasil musyawarah desa, kebijakan dari kecamatan maupun instansi pemerintahan lainnya yang bersifat khusus maupun umum.

Berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari belum sepenuhnya maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya beberapa permasalahan yang penulis temukan, diantaranya:

1. Terbatasnya sarana dan prasarana di Kantor Kepala Desa Bayasari, seperti jumlah komputer dan *printer* yang masing-masing hanya ada satu buah. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat harus menunggu proses pelayanan misalnya dalam pengajuan SKTM, sedangkan komputer atau *printer* tersebut sedang digunakan oleh petugas lain atau untuk keperluan lain. Sebaiknya jumlah komputer minimal ada tiga buah dan *printer* minimal ada dua buah.
2. Kurangnya kecermatan petugas dalam memasukan data apabila ada masyarakat yang ingin

membuat surat pengantar atau surat keterangan lainnya, seperti dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), pembuatan pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) ataupun surat-surat lainnya. Kesalahan penulisan dalam memasukan data tersebut misalnya salah memasukan nama, tanggal lahir ataupun alamat lengkap. Hal tersebut dikarenakan petugas terlalu terburu-buru pada saat memproses pengajuan dari masyarakat, sehingga pengajuan tersebut harus diproses ulang.

Maka dari itu berdasarkan pemaparan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatiningara Kabupaten Ciamis?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatiningara Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatiningara Kabupaten Ciamis?

## **B. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada pihak

mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Poerwadaminta (dalam Hardiyansyah, 2018: 14) mengemukakan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.”

Menurut Kriyantono (2014: 19) publik merupakan “sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal”.

Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2018: 15) mengemukakan bahwa “Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Selanjutnya Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018: 55) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

## **2.2 Unsur-unsur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Atep Adya Bharata (2013: 11) mengemukakan bahwa:

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada

konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).

- b. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- c. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

## **2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2012: 124) menyebutkan bahwa:

Ada enam faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan, yakni:

- a. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi.
- b. Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
- c. Faktor organisasi, merupakan alat serta system yang

memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

- d. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
- e. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
- f. Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

#### 2.4 Indikator Pelayanan Publik

Indikator kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menilai dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintahan.

Sedarmayanti (2012: 207) menyatakan bahwa:

Pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

- a. Aspek kemampuan Sumber Daya Manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaantugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

- c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Sementara itu, Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018: 55) mengemukakan bahwa:

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik antara lain adalah:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani atau banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; dan
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

## C. METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif. Moleong (2014: 6)mengemukakan bahwa:

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara kholistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Maka dari itu, melalui metode penelitian kualitatif ini, penulis berusaha untuk mengetahui secara jelas tentang gambaran kualitas pelayanan publik di Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis.

### 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini berlangsung dalam rentang waktu sembilan bulan, terhitung mulai bulan November tahun 2018 sampai dengan bulan Juli tahun 2019.

Sedangkan tempat penelitian ini yaitu di Kantor Kepala Desa Bayasari yang terletak di Dusun Kulon, Desa Bayasari, Kecamatan Jatinagara, Kabupaten Ciamis.

### 3.3 Subjek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Kepala Desa Bayasari : 1 orang
- Kepala Seksi Pelayanan : 1 orang
- Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum : 1 orang
- Masyarakat Desa : 8 orang

Bayasari

Jumlah : 11 orang

### 3.4 Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini langkah yang dilakukan adalah menggunakan indikator-indikator melalui teori ahli sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian. Adapun teori yang dijadikan acuan tersebut adalah pendapat Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018: 55) tentang ciri-ciri atau atribut-atribut yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik yang kemudian disesuaikan dengan keadaan di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis. Selanjutnya teori tersebut penulis uraikan ke dalam beberapa indikator, antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Dengan indikator-indikator sebagai berikut:
  - a. Ketepatan petugas terkait dengan waktu tunggu pada saat melakukan pelayanan.
  - b. Kecepatan petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan. Dengan indikator-indikator sebagai berikut:
  - a. Kecermatan petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.
  - b. Ketelitian petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.
  - c. Ketepatan dalam memproses pengajuan pengguna layanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Dengan indikator-indikator sebagai berikut:
  - a. Sikap sopan petugas terhadap pengguna layanan.

- b. Sikap ramah petugas terhadap pengguna layanan.
  - c. Petugas tidak bersikap diskriminatif terhadap pengguna layanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani atau banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer. Dengan indikator-indikator sebagai berikut:
- a. Prosedur pelayanan dapat dilakukan dengan mudah.
  - b. Adanya kemudahan persyaratan dalam pengajuan pelayanan.
  - c. Adanya petugas pelayanan dengan jumlah yang cukup.
  - d. Ketersediaan alat bantu pelayanan, seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain. Dengan indikator-indikator sebagai berikut:
- a. Kemudahan dalam mengakses lokasi tempat melakukan pelayanan.
  - b. Kenyamanan dalam ruang pelayanan.
  - c. Ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai.
  - d. Ketersediaan informasi yang jelas terkait dengan pelayanan.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain. Dengan indikator-indikator sebagai berikut:
- a. Terdapat fasilitas pendukung dalam ruang pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC.
  - b. Terjaganya kebersihan dalam ruang pelayanan.

### 3.5 Data, Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data pokok yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan informan, dan data sekunder merupakan data yang berperan sebagai penunjang bagi data pokok yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, data dari kantor Desa Bayasari, dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

1. Studi Kepustakaan  
Studi kepustakaan merupakan teknik mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti.
2. Studi Lapangan  
Studi lapangan merupakan teknik pengumpulan data dan penyeleksian data secara langsung yang diperoleh dari lokasi penelitian. Pelaksanaan studi lapangan dilakukan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Observasi, yakni dengan cara melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian untuk melihat kegiatan yang dilakukan.
  - b. Wawancara, dimana pewawancara mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai dengan mengacu kepada pedoman wawancara, agar data yang diperoleh lebih valid.
  - c. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

### 3.6 Teknik Pengelohan Data/ Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013: 247), yakni sebagai berikut:

1. *Data Reduction* atau Reduksi Data.  
Pada tahap ini, peneliti melakukan pemilihan untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh.
2. *Data Display* atau Penyajian Data.  
Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks yang bersifat naratif, yaitu penyajian data yang dituangkan dalam kata-kata atau *phase verbal* bukan dalam bentuk angka-angka.
3. *Conclusion Drawing/ Verification* atau Penarikan Kesimpulan.  
Penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan awal yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang kuat, dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

### D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil penelitian ini akan diuraikan berdasarkan ciri-ciri atau atribut-atribut yang dapat menentukan kualitas

pelayanan publik sebagaimana pendapat Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018: 55) yakni sebagai berikut:

#### 4.1 Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jat nagara Kabupaten Ciamis.

##### 1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

###### a. Ketepatan petugas terkait dengan waktu tunggu pada saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari selalu tepat waktu dalam memproses pengajuan dari masyarakat sesuai dengan waktu tunggu yang telah dikatakan sebelumnya.

###### b. Kecepatan petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari selalu memproses pengajuan dari masyarakat dengan cepat selama tidak ada antrian dan kelengkapan persyaratan sudah terpenuhi.

##### 2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.

###### a. Kecermatan petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari kurang cermat dalam memproses pengajuan dari masyarakat, dikarenakan sering terjadi kesalahan dalam memasukan data penduduk. Penyebabnya yakni data yang diberikan oleh masyarakat berupa hasil *foto copy*, sehingga data tersebut menjadi kurang jelas. Selain itu, petugas terlalu tergesa-gesa dalam memproses pengajuan masyarakat, sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam memasukan data penduduk, seperti nama, tanggal lahir, dan lain-lain.



**b. Ketelitian petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari kurang teliti dalam memproses setiap permohonan yang diajukan oleh masyarakat, sehingga sering terjadi kesalahan dalam memasukan data penduduk, seperti nama, alamat, dan lain-lain.

**c. Ketepatan dalam memproses pengajuan pengguna layanan.**

Menurut hasil penelitian, petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari cukup tepat dalam memproses setiap permohonan yang diajukan oleh masyarakat, akan tetapi terkadang terjadi kesalahan dalam memasukan data penduduk seperti nama, alamat, dan lain-lain.

**3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.**

**a. Sikap sopan petugas terhadap pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa petugas selalu memperlakukan masyarakat dengan sangat baik. Masyarakat selalu dilayani dengan sopan dan petugas tidak pernah bersikap kasar kepada masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan.

**b. Sikap ramah petugas terhadap pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari sangat ramah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Selain itu, selama penulis melakukan penelitian dilayani dengan sangat baik.

**c. Petugas tidak bersikap diskriminatif terhadap pengguna layanan.**

Menurut hasil penelitian, menunjukkan bahwa petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari tidak pernah bersikap diskriminatif terhadap masyarakat yang ingin mengajukan permohonan pelayanan, tidak ada perlakuan istimewa terhadap orang-orang tertentu yang dilihat

dari faktor kedekatan, hubungan keluarga, jabatan, dan lain-lain.

**4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani atau banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.**

**a. Prosedur pelayanan dapat dilakukan dengan mudah.**

Berdasarkan hasil penelitian, prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Bayasari dapat dikategorikan cukup baik, karena semuanya sudah sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Akan tetapi sebaiknya ada penambahan sarana dan prasarana seperti komputer dan *printer* agar proses pelayanan menjadi lebih lancar.

**b. Adanya kemudahan persyaratan dalam pengajuan pelayanan.**

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa indikator adanya kemudahan persyaratan dalam pengajuan pelayanan di Kantor Kepala Desa Bayasari sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dikarenakan masyarakat tidak mendapatkan kesulitan dalam melengkapi persyaratan permohonan pelayanan.

**c. Adanya petugas pelayanan dengan jumlah yang cukup.**

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan publik yang dilakukan dapat ditangani dengan baik oleh petugas yang bertugas untuk melayani masyarakat, yakni Kepala Seksi Pelayanan dan Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum.

**d. Ketersedian alat bantu pelayanan, seperti komputer.**

Menurut hasil penelitian, dapat diketahui bahwa jumlah komputer dan *printer* sebagai alat yang digunakan untuk pelayanan hanya ada satu buah, jika komputer dan *printer* tersebut mengalami

kerusakan atau sedang digunakan oleh petugas lain maka masyarakat harus menunggu atau menggunakan komputer pribadi.

**5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.**

**a. Kemudahan dalam mengakses lokasi tempat melakukan pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa akses menuju lokasi pelayanan sangat mudah, sehingga masyarakat tidak kesulitan ketika akan mengajukan permohonan pelayanan.

**b. Kenyamanan dalam ruang pelayanan.**

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat nyaman ketika sedang mengajukan permohonan pelayanan di ruang pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Bayasari.

**c. Ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai.**

Menurut hasil penelitian, tempat parkir yang ada di Kantor Kepala Desa Bayasari sudah memadai dan cukup luas, sehingga masyarakat tidak kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya.

**d. Ketersediaan informasi yang jelas terkait dengan pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan informasi yang jelas terkait dengan pelayanan.

**6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.**

**a. Terdapat fasilitas pendukung dalam ruang pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC.**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa udara di ruang pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Bayasari sudah nyaman sehingga tidak memerlukan fasilitas pendukung seperti AC. Adapun sebagai pengganti AC adalah kipas angin.

**b. Terjaganya kebersihan dalam ruang pelayanan.**

Dari hasil penelitian, kebersihan dalam ruang pelayanan di Kantor Kepala Desa Bayasari selalu terjaga. Hal tersebut dikarenakan ada petugas khusus yang bertugas untuk membersihkan seluaruh ruangan.

**4.2 Faktor-faktor Penghambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis.**

**1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.**

**a. Ketepatan petugas terkait dengan waktu tunggu pada saat melakukan pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, yang menjadi faktor penghambatnya adalah kurangnya jumlah komputer dan *printer* yang digunakan untuk pelayanan yang masing-masing hanya ada satu buah.

**b. Kecepatan petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.**

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang menjadi

faktor penghambatnya yakni terbatasnya jumlah peralatan pelayanan seperti komputer dan *printer*. Selain itu, apabila pemohon layanan sedang banyak sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama dikarenakan banyaknya antrian.

**2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.**

**a. Kecermatan petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penghambatnya yakni data yang dilampirkan oleh penduduk dalam mengajukan permohonan berupa hasil *foto copy*, sehingga kurang jelas. Selain itu, petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari terlalu tergesa-gesa dalam memproses pengajuan dari masyarakat, sehingga terkadang hasilnya tidak sesuai dengan data yang sebenarnya.

**b. Ketelitian petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambatnya yaitu data yang diberikan oleh pemohon layanan yang kurang jelas karena dari hasil *foto copy*. Selain itu, petugas terlalu tergesa-gesa dalam memproses permohonan yang diajukan oleh masyarakat, sehingga petugas menjadi kurang teliti dan terjadi kesalahan dalam memasukan data penduduk.

**c. Ketepatan dalam memproses pengajuan pengguna layanan.**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi

faktor penghambatnya yaitu data yang diberikan oleh pemohon layanan berupa hasil *foto copy*, sehingga menjadi kurang jelas. Selain itu, kurangnya kecermatan petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari dalam memproses pengajuan dari masyarakat, sehingga terkadang petugas salah dalam memasukan nama, alamat, dan lain-lain.

**3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.**

**a. Sikap sopan petugas terhadap pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ditemukan adanya hambatan terkait dengan sikap sopan petugas terhadap pengguna layanan, karena petugas selalu bersikap sopan terhadap masyarakat selaku pengguna layanan.

**b. Sikap ramah petugas terhadap pengguna layanan.**

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa tidak ada hambatan terkait dengan sikap ramah petugas terhadap pengguna layanan. Hal tersebut dikarenakan petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari selalu bersikap ramah kepada semua orang.

**c. Petugas tidak bersikap diskriminatif terhadap pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ditemukan adanya hambatan apapun yang dihadapi oleh petugas. Hal tersebut dikarenakan petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari tidak pernah bersikap diskriminatif atau membeda-bedakan setiap masyarakat yang datang untuk mengajukan permohonan layanan.

4. **Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani atau banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.**
  - a. **Prosedur pelayanan dapat dilakukan dengan mudah.**

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penghambatnya yakni kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan.
  - b. **Adanya kemudahan persyaratan dalam pengajuan pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang menjadi hambatannya yakni kurang pahamiannya masyarakat akan persyaratan yang harus dilengkapi dalam mengajukan permohonan pelayanan, hal tersebut dikarenakan kurangnya informasi yang jelas terhadap masyarakat.
  - c. **Adanya petugas pelayanan dengan jumlah yang cukup.**

Berdasarkan hasil penelitian, faktor penghambatnya yakni ketika banyaknya jumlah pemohon pelayanan sehingga terjadi antrian.
  - d. **Ketersediaan alat bantu pelayanan, seperti komputer.**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penghambatnya yakni terbatasnya jumlah anggaran, karena pada anggaran pada tahun sebelumnya lebih difokuskan kepada pembangunan ruang pelayanan.
5. **Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.**
  - a. **Kemudahan dalam mengakses lokasi tempat melakukan pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hambatan terkait dengan akses lokasi tempat melakukan pelayanan, karena lokasi Kantor Kepala Desa Baysari sangat strategis.
  - b. **Kenyamanan dalam ruang pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ditemukan adanya hambatan karena ruang pelayanan terbilang masih baru, sehingga sangat nyaman.
  - c. **Ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai.**

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tidak ada hambatan terkait dengan ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai, hal tersebut dikarenakan Kantor Kepala Desa Baysari memiliki tempat parkir yang cukup luas dan memadai.
  - d. **Ketersediaan informasi yang jelas terkait dengan pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penghambatnya yakni tidak semua informasi sampai kepada masyarakat, sehingga masyarakat terkadang kurang paham akan prosedur pelayanan.
6. **Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.**
  - a. **Terdapat fasilitas pendukung dalam ruang pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC.**

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa tidak ada hambatan dalam pengadaan fasilitas pendukung dalam ruang pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC, dikarenakan ruangan tunggu di Kantor Kepala Desa Bayasari sudah cukup sejuk dengan ruangan yang cukup terbuka, sehingga fasilitas pendingin ruangan seperti AC tidak dibutuhkan.

**b. Terjaganya kebersihan dalam ruang pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hambatan yang dihadapi, dikarenakan sudah ada petugas khusus yang bertugas untuk membersihkan ruangan pelayanan.

**4.3 Upaya-upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Faktor-faktor Penghambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis.**

**1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.**

**a. Ketepatan petugas terkait dengan waktu tunggu pada saat melakukan pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan adalah adanya penganggaran untuk pengadaan komputer pada tahun anggaran berikutnya dan penggunaan komputer pribadi milik petugas.

**b. Kecepatan petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat kecepatan petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari dalam

memproses pengajuan pengguna layanan yakni menggunakan komputer pribadi petugas. Selain itu, upaya lainnya yakni membuat nomor antrian, agar antrinya tertib.

**2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.**

**a. Kecermatan petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan yakni menanyakan secara langsung terkait dengan data yang dilampirkan oleh penduduk apabila terlihat kurang jelas. Selain itu, petugas lebih teliti lagi dalam memproses pengajuan dari masyarakat.

**b. Ketelitian petugas dalam memproses pengajuan pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan yaitu menanyakan secara langsung data yang diberikan oleh pemohon layanan apabila kurang, dan dalam memproses pengajuan masyarakat tidak dilakukan dengan tergesa-gesa.

**c. Ketepatan dalam memproses pengajuan pengguna layanan.**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan yaitu menanyakan secara langsung data yang diberikan oleh pemohon layanan berupa hasil *foto copy*, sehingga menjadi lebih jelas. Selain itu, petugas berusaha untuk lebih cermat lagi dalam memproses pengajuan dari masyarakat, misalnya mencocokkan data yang dilampirkan dengan jawaban langsung dari masyarakat selaku pemohon layanan.

3. **Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.**
  - a. **Sikap sopan petugas terhadap pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa tidak ada upaya yang dilakukan dikarenakan petugas tidak menemukan hambatan apapun dan selalu bersikap sopan.
  - b. **Sikap ramah petugas terhadap pengguna layanan.**

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa tidak ada upaya yang dilakukan karena petugas tidak menemukan hambatan dan selalu ramah petugas terhadap masyarakat.
  - c. **Petugas tidak bersikap diskriminatif terhadap pengguna layanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa tidak ada upaya yang dilakukan dikarenakan tidak ada sikap diskriminatif yang dilakukan oleh petugas terhadap pengguna layanan.
4. **Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani atau banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.**
  - a. **Prosedur pelayanan dapat dilakukan dengan mudah.**

Dari hasil penelitian, upaya yang dilakukan yakni dengan menyampaikan informasi tentang pelayanan melalui Kepala Dusun masing-masing, sehingga masyarakat memahami bagaimana prosedur pelayanan yang tepat
  - b. **Adanya kemudahan persyaratan dalam pengajuan pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan yakni adanya pemberitahuan secara langsung kepada masyarakat yang datang atau menanyakan secara langsung terkait dengan prosedur atau persyaratan pelayanan dan informasi tentang persyaratan pelayanan disampaikan kepada Kepala Dusun masing-masing.
5. **Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.**
  - a. **Kemudahan dalam mengakses lokasi tempat melakukan pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tidak ada upaya yang dilakukan, karena tidak ada hambatan terkait dengan akses lokasi tempat melakukan pelayanan, karena lokasi Kantor Kepala Desa Baysari sangat strategis.
  - b. **Kenyamanan dalam ruang pelayanan.**

DARI hasil penelitian, upaya yang dilakukan yakni membuat nomor antrian ketika jumlah pemohon layanan sedang banyak dan terjadi antrian, sehingga antriannya menjadi lebih tertib.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa tidak ada hambatan terkait dengan kenyamanan ruang pelayanan, sehingga tidak ada upaya yang dilakukan, karena ruang pelayanan di Kantor Kepala Desa Bayasari sudah sangat nyaman.

**c. Ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai.**

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa pada indikator ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai tidak ada upaya yang dilakukan dikarenakan Kantor Kepala Desa Bayasari memiliki tempat parkir yang luas dan memadai.

**d. Ketersediaan informasi yang jelas terkait dengan pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan yakni dengan memberitahukan informasi tentang pelayanan kepada Kepala Dusun masing-masing untuk selanjutnya disampaikan kepada masyarakat sekitar.

**6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.**

**a. Terdapat fasilitas pendukung dalam ruang pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC.**

Dari hasil penelitian menunjukkan tidak ada upaya yang harus dilakukan. Hal tersebut dikarenakan udara di ruang pelayanan di Kantor Kepala Desa Bayasari sudah sejuk, sehingga tidak diperlukan pendingin ruangan seperti AC.

**b. Terjaganya kebersihan dalam ruang pelayanan.**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada upaya yang dilakukan karena sudah ada petugas khusus yang bertugas untuk membersihkan ruangan pelayanan.

**E. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatiningra Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan dari delapan belas indikator tentang ciri-ciri atau atribut-atribut yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik, ada dua belas indikator yang sudah dilaksanakan dengan baik, dua indikator yang dilaksanakan dengan cukup baik, dan empat indikator lainnya belum dilaksanakan dengan baik. Penyebabnya yakni kurangnya kecermatan petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari dalam memproses pengajuan dari masyarakat, jumlah peralatan pelayanan seperti komputer dan *printer* masih terbatas yakni masing-masing hanya ada satu buah, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait dengan prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi dalam mengajukan permohonan pelayanan, petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari terlalu tergesa-gesa, sehingga terkadang

- terjadi kesalahan dalam memasukan data penduduk.
2. Faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis diantaranya yaitu banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan datang secara bersamaan sehingga terjadi antrian, data yang dilampirkan oleh masyarakat sebagai salah satu persyaratan untuk mengajukan permohonan pelayanan berupa hasil *foto copy*, sehingga menjadi kurang jelas, kurang pahamnya masyarakat tentang prosedur dan persyaratan dalam mengajukan permohonan pelayanan publik, terbatasnya jumlah anggaran untuk melengkapi peralatan yang digunakan dalam pelayanan publik seperti komputer dan *printer*, terbatasnya peralatan untuk pelaksanaan pelayanan publik, seperti komputer dan *printer*, petugas di Kantor Kepala Desa Bayasari terlalu tergesa-gesa dalam memproses pengajuan dari masyarakat, kurangnya kecermatan petugas dalam memasukan data penduduk, sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam memasukan data penduduk, kurangnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat terkait dengan prosedur ataupun persyaratan untuk mengajukan permohonan layanan.
  3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis yaitu penggunaan

nomor antrian apabila masyarakat yang mengajukan permohonan layanan datang secara bersamaan, petugas menanyakan secara langsung kepada masyarakat terkait dengan data yang dilampirkan apabila terlihat kurang jelas, pemberitahuan kepada masyarakat yang datang secara langsung terkait dengan informasi tentang prosedur maupun persyaratan dalam pengajuan pelayanan, adanya penganggaran untuk tahun anggaran selanjutnya pada Alokasi Dana Desa guna penambahan peralatan pelayanan seperti komputer dan *printer*, penggunaan komputer pribadi agar pelaksanaan pelayanan dapat tetap berjalan, petugas lebih teliti lagi dalam memproses pengajuan dari masyarakat, yakni pelayanan tidak dilakukan dengan tergesa-gesa, dan petugas berusaha untuk lebih cermat lagi dalam memproses pengajuan dari masyarakat, misalnya mencocokkan data yang dilampirkan dengan jawaban langsung dari masyarakat selaku pemohon layanan, serta informasi tentang pelayanan disampaikan melalui Kepala Dusun masing-masing, sehingga masyarakat memahami bagaimana prosedur pelayanan yang tepat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bharata, Atep Adya. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.



- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat Dan Lokal-Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir, H.A.S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sedarmayanti, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama Eresco.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.