



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 6614-6627

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Implementasi Pelayanan Publik Di Desa Moutong Timur Kecamatan Moutong

Moh. Ardiansah<sup>1✉</sup>, Saleh Al Hamid<sup>2</sup>, Sastro M. Wantu<sup>3</sup>

Prodi PPKn, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

Email: [ardiansahmoh62@gmail.com](mailto:ardiansahmoh62@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana hasil Implementasi Pelayanan Publik Di Desa Moutong Timur Kecamatan Moutong. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan informan kunci, seperti kepala desa, aparat desa, dan masyarakat. Sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur terkait dan dokumen resmi pemerintah desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, namun terdapat beberapa masalah terkait kecepatan proses pelayanan yang dianggap lambat. Faktor-faktor penghambat utama yang diidentifikasi meliputi: (1) Sarana dan prasarana, meskipun sudah memadai, masih membutuhkan peningkatan dalam hal pemeliharaan dan perawatan; (2) Pendidikan dan pelatihan bagi aparat desa perlu ditingkatkan untuk meningkatkan profesionalisme dan keterampilan dalam memberikan pelayanan; (3) Pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan perlu diperbaiki, terutama terkait penyaluran bantuan sosial. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik di Desa Moutong Timur telah mencapai beberapa tingkat keberhasilan, namun masih memerlukan perbaikan dalam beberapa aspek untuk mencapai pelayanan publik yang optimal sesuai standar yang ditetapkan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan faktor-faktor penghambat yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Implementasi; Pelayanan Publik; Desa Moutong

## Abstract

This research aims to see the extent of the results of the implementation of public services in East Moutong Village, Moutong District. This research uses descriptive research with a qualitative approach. Primary data was collected through direct interviews with key informants, such as village heads, village officials and the community. Meanwhile, secondary data was obtained from related literature and official village government documents. The research results show that the majority of people are satisfied with the services provided by the village government, however there are several problems related to the speed of the service process which is considered slow. The main inhibiting factors identified include: (1) Facilities and infrastructure, although adequate, still require improvement in terms of care and maintenance; (2) Education and training for village officials needs to be improved to increase professionalism and skills in providing services; (3) Public understanding regarding service procedures needs to be improved, especially regarding the distribution of social assistance. This research concludes that the implementation of public services in East Moutong Village has achieved several levels of success, but still requires improvement in several aspects to achieve optimal public services according to established standards. Efforts to improve service quality can be made by paying attention to the inhibiting factors that have been identified in this research.

*Keywords: Implementation; Public service; Moutong Village*

## PENDAHULUAN

Selama berbagai periode sejarah, pelayanan publik telah menjadi kebutuhan penting dalam menjaga kesejahteraan dan stabilitas masyarakat. Di zaman kuno, pelayanan publik fokus pada pemenuhan kebutuhan dasar seperti keamanan, regulasi perdagangan, dan pengelolaan sumber daya alam. Pemerintah kuno seperti Romawi, Mesir Kuno, dan Yunani Kuno memainkan peran utama dalam menyediakan infrastruktur, pelayanan administrasi, dan keamanan kepada rakyatnya. Selama abad pertengahan, urgensi pelayanan publik tetap terjaga dengan fokus pada keadilan, keamanan, dan pemerataan hak-hak masyarakat. Pemerintah dan otoritas feodal menyediakan layanan yang mencakup perlindungan, pengaturan perdagangan, serta pelayanan hukum dan administrasi. Seiring berjalannya waktu dan perubahan sosial, urgensi pelayanan publik terus berkembang, memasuki era modern dengan tuntutan yang semakin kompleks seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, dan perlindungan lingkungan, yang semuanya menjadi bagian integral dari kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan.

Di Indonesia, adanya reformasi birokrasi telah membuat pergeseran paradigma tata pemerintahan Indonesia demi mewujudkan good governance. Sebagaimana yang telah dikutip oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, terdapat 8 area perubahan reformasi birokrasi yaitu: (1) Manajemen

perubahan; (2) Penataan peraturan perundang-undangan; (3) Penataan dan penguatan organisasi; (4) Penataan tatalaksana; (5) Penataan sumber daya manusia; (6) Penguatan akuntabilitas kinerja; (7) Penguatan pengawasan; (8) Peningkatan kualitas pelayanan publik. Dari 8 area perubahan dalam reformasi birokrasi terdapat salah satu fokus yaitu pelayanan public (Prasojo, 2013).

Birokrasi, sebagai penyelenggara layanan, berperan penting dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas negara yang kompleks. Intinya, birokrasi harus mampu mengakomodasi beragam kepentingan tersebut dengan adil dan efisien, sejalan dengan nilai-nilai demokrasi yang mendasarinya. Namun, tantangan muncul ketika peran strategis ini terdistorsi selama pelaksanaannya. Mewujudkan Pelayanan Publik Permasalahan pelayanan pemerintah seringkali muncul selama proses tersebut, termasuk keluhan dari masyarakat mengenai prosedur yang berbelit-belit, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak menentu, dan aparatur yang kurang tanggap (Sellang et al., 2019:7).

Mengacu pada UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal 4 ayat 6 bahwa meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang pelayanan informasi publik dan pengaduan masyarakat di lingkungan kementerian desa, pembangunan daerah tertinggal dan transmigrasi. Peraturan Daerah Kabupaten Parigi Moutong Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1).

Pelayanan publik merupakan pondasi penting dalam membangun negara yang demokratis, transparan, dan akuntabel. Namun, masih banyak masalah dan tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk birokrasi yang rumit, kurangnya transparansi, dan keterbatasan sumber daya. Kualitas hidup masyarakat sangat dipengaruhi oleh efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi setiap daerah untuk membangun sistem pengelolaan pelayanan publik yang dapat diandalkan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Hal ini mencakup upaya untuk menyederhanakan birokrasi, meningkatkan transparansi

dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih responsif, efisien, dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat secara luas. (Nurazizah, 2020).

Kesadaran akan pentingnya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah dimiliki oleh pemerintah sebelum era reformasi, namun pelaksanaannya oleh instansi penyelenggara pelayanan publik masih belum mencapai harapan yang diinginkan. Pemerintah desa memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kualitas dan jumlah pelayanan yang diberikan akan menentukan apakah pelayanan tersebut baik atau buruk, serta seberapa efektif dan efisien pelaksanaannya. Masyarakat sebagai penerima pelayanan akan menilai layanan tersebut dalam berbagai tingkatan, mulai dari sangat tidak memuaskan/sangat tidak efektif/efisien, hingga yang terbaik, yaitu pelayanan publik yang prima. Pelayanan Publik merupakan kunci keberhasilan berbagai kegiatan yang bersifat jasa (Subarsono, A.G, 2005).

Masyarakat yang menggunakan layanan publik memiliki tuntutan dan harapan mengenai pekerjaan yang akan dilakukan oleh para pelayan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, tujuan pemerintah desa saat ini adalah mencari cara untuk memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Kinerja pemerintah paling nyata diukur dari pelayanan publik. Karena kualitas pelayanan publik mempengaruhi semua lapisan masyarakat, masyarakat dapat secara langsung mengevaluasi kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pemerintah desa Moutong Timur berhasil mengembangkan kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel, maka persepsi masyarakat terhadap pemerintah desa akan meningkat. Pelayanan publik yang baik yaitu dengan memastikan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapatkan pelayanan (Plutzer, 2021)

Pelayanan publik oleh pemerintah saat ini masih seringkali menunjukkan kelemahan, terutama terlihat dalam cara pemerintah merespons kebutuhan administrasi masyarakat seperti pembuatan surat-surat penting. Meskipun demikian, harapan kualitas pelayanan dari masyarakat seringkali belum terpenuhi, yang tercermin dari adanya keluhan-keluhan yang terus disampaikan. Hal ini dapat mengakibatkan citra yang kurang positif terhadap aparat pemerintah. Mengingat tugas utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka diperlukan upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Tugas utama dari aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Eddy Sasongko Saputro, 2020)

Oleh karena itu, dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan sebagaimana tujuan pelayanan publik yang pada hakikatnya adalah untuk memuaskan masyarakat, pemerintah desa dituntut untuk bekerja lebih keras dan memaksimalkan kemampuannya dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, terutama yang berkaitan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi indikator yang dapat menentukan kepuasan masyarakat dalam memperoleh kebutuhannya dalam hal pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan (Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, 2020)

Pemerintah menerbitkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparat pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara (Eddy Sasongko, 2020). Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap implementasi pelayanan publik di Desa Moutong Timur, Kecamatan Moutong, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum optimal. Masyarakat dianggap sebagai konsumen dari pelayanan publik tersebut dengan harapan akan adanya pelayanan yang profesional dan memuaskan. Oleh karena itu, tugas utama aparat desa saat ini adalah memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelaksanaan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia, seperti yang diatur dalam UU tentang pemerintah daerah menetapkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan.

Hal ini mendorong setiap daerah termasuk pemerintah Desa Moutong Timur untuk memberikan pelayanan publik yang optimal sesuai dengan standar minimal yang ditetapkan. Di mulai sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik mulai ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah (Nanna, 2019). Menurut pengamatan yang dilakukan sejauh ini, penyediaan layanan publik oleh pegawai pemerintah di Desa Moutong Timur masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari harapan masyarakat akan kualitas layanan. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya masalah dan keluhan yang disampaikan masyarakat kepada media, yang dapat merusak reputasi perwakilan pemerintah desa. Pemerintah desa harus bekerja untuk meningkatkan standar layanan yang diberikan di Desa Moutong Timur karena melayani masyarakat adalah tugas utamanya. Peran pemerintah adalah mengatur dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian dijelaskan lebih lanjut bahwa tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan Birokrasi (Saputra, 2021)

Pelayanan pengurusan berkas-berkas di kantor Desa Moutong Timur masih terbilang lambat dan kurang responsif, dengan penanganan administrasi yang terkesan kaku. Masih terdapat banyak berkas permohonan dari masyarakat yang belum diselesaikan dengan beberapa di antaranya bahkan hilang atau tercecer. Hal ini menunjukkan bahwa aparat pemerintah desa belum dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kesalahan dalam penanganan berkas yang diajukan oleh masyarakat seringkali terjadi, sehingga masyarakat merasa dirugikan oleh pelayanan yang diberikan.

Kurangnya kecermatan dalam pelayanan oleh aparat desa menandakan bahwa mereka belum sepenuhnya memberikan fokus dan kecermatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menciptakan kesan bahwa pelayanan yang diberikan tidak dilakukan dengan sungguh-sungguh. Pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu harus ditingkatkan, pemerintah sebaliknya merubah paradigma berfikir dan bertindak yang ada di birokrasi daerah dari paradigm dilayani, memerintah dan menguasai menjadi paradigm melayani, pelayanan masyarakat memfasilitasi masyarakat dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik, memberi pelayanan prima responsive, transparan, akuntabel komunikatif(Civilization et al., 2021).

Aparat pemerintah masih memberikan pelayanan publik yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai konsumen layanan di beberapa bidang pelayanan, terutama yang berkaitan dengan pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar. Hal ini dapat dilihat antara lain dari adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat dan pelaku dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, misalnya melalui media sosial, yang dikeluhkan menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit diakibatkan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dari setiap jenis pelayanan publik, belum transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (waktu, dan biaya).(Sellang et al., 2019).

Setidaknya ada tiga masalah utama yang dihadapi oleh aparat pemerintah kita dalam membangun Sistem Pemerintahan yang layak, yaitu: (1) rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya; (2) birokrasi yang panjang (red-tape bureaucracy) dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penyelenggaraan

pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga besar kemungkinan timbul ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif, dan sebagainya, dan (3) rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat (social control) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik (Fuadi, 2021).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, serta bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 7 informan, termasuk Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Pemerintahan, dan masyarakat setempat. Sedangkan data sekunder diperoleh dari catatan dan dokumen terkait dengan implementasi pelayanan publik di Desa Moutong Timur. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara mendalam dengan mengamati objek penelitian secara langsung, yaitu kantor desa Moutong Timur, serta mencatat gejala-gejala dan gambaran yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung dari para responden mengenai implementasi pelayanan publik di desa tersebut. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur untuk memperoleh informasi yang lebih akurat. Dokumentasi juga digunakan untuk melengkapi data dalam analisis, dengan memanfaatkan sumber seperti media massa (koran, majalah, internet), dan buku-buku.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Pelayanan Publik Di Desa Moutong Timur Kecamatan Moutong

Implementasi Pelayanan Publik adalah proses konkret yang melibatkan penyelenggaraan layanan oleh pemerintah atau lembaga terkait kepada masyarakat. Ini mencakup semua langkah dan kegiatan yang dilakukan untuk memberikan layanan kepada individu atau kelompok dalam masyarakat, sesuai dengan kebutuhan, aturan, dan standar yang telah ditetapkan. Implementasi pelayanan publik mencakup proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi terhadap kualitas layanan

yang diberikan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan tersebut tersedia, mudah diakses, dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Dalam hal Implementasi Pelayanan Publik di Desa Moutong Timur, Kecamatan Moutong, merujuk pada proses pelaksanaan dan penyediaan berbagai layanan publik oleh pemerintah desa kepada masyarakat setempat. Ini mencakup berbagai kegiatan dan upaya yang dilakukan oleh aparat desa untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, seperti pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, pelayanan infrastruktur, dan lain sebagainya. Implementasi pelayanan publik ini mencakup proses mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi terhadap layanan yang disediakan, dengan tujuan memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Merujuk pada pendapat Meter dan Horn yang dikutip dari (Ratri, 2014:4) implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Hal ini mengimplikasikan bahwa proses implementasi kebijakan tidak akan dimulai hingga setelah undang-undang atau peraturan disahkan dan dana tersedia untuk mendukungnya. Namun demikian, implementasi kebijakan dianggap sebagai fenomena yang rumit yang dapat dilihat sebagai sebuah proses, keluaran, atau hasil. Sebenarnya kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan atau norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan tertentu. Pun menurut Hardiansyah (2011:11) "pelayanan diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari pihak satu ke pihak yang lain.

Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsi 2013:2) Pelayanan adalah tindakan atau serangkaian tindakan tak kasat mata (tidak berwujud) yang berasal dari interaksi pelanggan-karyawan atau penawaran lain yang dibuat oleh bisnis penyedia layanan dengan tujuan menyelesaikan masalah bagi klien.

Terkait hal itu, Hasil temuan penelitian ini mengungkapkan beberapa aspek terkait implementasi pelayanan publik di Desa Moutong Timur dengan tiga fokus utama: pemahaman masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana, serta proses pelayanan.

Pertama, terkait pemahaman masyarakat, hasil wawancara dengan berbagai pihak menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat telah memahami prosedur pelayanan publik yang ada di kantor desa. Namun, masih terdapat beberapa catatan. Meskipun sebagian besar masyarakat merasa pemahaman mereka sudah memadai, terdapat masalah dalam penyaluran bantuan sosial yang masih perlu diperbaiki untuk memastikan tepat sasaran. Selain itu, ada perbedaan pendapat antara aparat desa dan masyarakat terkait tingkat pemahaman, dimana beberapa informan menganggap pemahaman masyarakat masih kurang, sementara masyarakat merasa cukup puas dengan pemahaman mereka. Kedua, terkait penyediaan sarana dan prasarana, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah menyediakan fasilitas yang memadai untuk mendukung proses pelayanan publik.

Selain itu, catatan terkait pemeliharaan dan perawatan fasilitas yang masih perlu ditingkatkan. Beberapa informan menyatakan bahwa meskipun fasilitas sudah memadai, penggunaan jaringan teknologi masih terbatas dan perlu diperluas. Ketiga, terkait proses pelayanan, mayoritas masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa sudah baik dan tidak mempersulit. Namun, terdapat catatan terkait kecepatan proses pelayanan yang masih dianggap lambat oleh sebagian masyarakat. Meskipun demikian, masyarakat mengapresiasi responsivitas dan keramahan aparat desa dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan mereka. Secara keseluruhan, meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti perbaikan pemahaman masyarakat dan peningkatan kecepatan proses pelayanan, implementasi pelayanan publik di Desa Moutong Timur telah mencapai beberapa tingkat keberhasilan. Namun, perlu adanya perhatian lebih lanjut dari pemerintah desa untuk memastikan kesesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku serta meningkatkan pemeliharaan dan perawatan fasilitas yang ada.

Dalam UUD pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah. Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pelayanan publik diberikan oleh pemerintah, pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau pihak swasta secara langsung kepada masyarakat, baik secara gratis maupun tidak.(Supriadi et al., 2021)

Pelayanan sepatutnya bisa memenuhi kepuasan dari objek yang dilayani. Hal ini karena kepuasan dari objek yang dilayani merupakan sebuah tolok ukur dari pelayanan yang telah diberikan dan menandakan standar normatif yang diharapkan masyarakat sudah

terpenuhi. (Choerunnisa & Rosinta, 2023). Pelayanan publik menurut Kotler (2003), "Pelayanan Publik" merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan (un-ownership). Konsep tersebut mengandung makna bahwa pelayanan public merupakan suatu aktivitas pemerintah dalam melayani masyarakat secara kolektif pada seluruh segi kehidupan masyarakat.(Mubarok & Suparman, 2019). Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Robert dalam (Maryam, 2017) yang dimaksud dengan pelayan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Dapat dikorelasikan dengan teori pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Teori tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk. Dalam konteks Desa Moutong Timur, temuan menunjukkan bahwa terdapat tiga fokus utama dalam implementasi pelayanan publik: pemahaman masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana, serta proses pelayanan. Pertama, terkait pemahaman masyarakat, mayoritas masyarakat sudah memahami prosedur pelayanan publik di kantor desa, namun masih terdapat kebutuhan untuk memperbaiki penyaluran bantuan sosial agar lebih tepat sasaran. Meskipun ada perbedaan pendapat antara aparat desa dan masyarakat mengenai tingkat pemahaman, secara keseluruhan pemerintah desa telah memberikan upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap proses pelayanan. Kedua, terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana, pemerintah desa telah menyediakan fasilitas yang memadai untuk mendukung proses pelayanan publik. Meskipun demikian, terdapat catatan terkait pemeliharaan dan perawatan fasilitas yang masih perlu ditingkatkan, serta penggunaan jaringan teknologi yang masih terbatas. Ketiga, terkait dengan proses pelayanan, mayoritas masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa sudah baik dan tidak mempersulit. Namun, terdapat catatan terkait kecepatan proses pelayanan yang masih dianggap lambat oleh sebagian masyarakat. Meskipun demikian, masyarakat mengapresiasi responsivitas dan keramahan aparat desa dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan mereka.

Korelasi antara temuan penelitian dengan teori pelayanan publik juga dapat dilihat dari perspektif kepuasan masyarakat. Teori menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti perbaikan pemahaman masyarakat dan peningkatan kecepatan proses pelayanan, implementasi pelayanan publik di Desa Moutong Timur telah mencapai beberapa tingkat keberhasilan, yang tercermin dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, implementasi pelayanan publik di Desa Moutong Timur sejalan dengan konsep pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun masih memerlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan kesesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku serta meningkatkan pemeliharaan dan perawatan fasilitas yang ada.

#### Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan publik merujuk pada berbagai variabel atau kondisi yang mempengaruhi proses penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah atau lembaga terkait. Ini mencakup elemen-elemen seperti kesadaran masyarakat, regulasi atau aturan yang berlaku, struktur organisasi, pendanaan, keterampilan dan kemampuan aparat, serta sarana dan prasarana yang tersedia. Faktor-faktor ini dapat memengaruhi sejauh mana pelayanan publik dapat dijalankan secara efektif dan efisien, serta memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Moenir (2014:88-119) mengemukakan bahwa, faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan publik biasanya meliputi kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan.

Kesadaran mencakup kondisi jiwa seseorang yang berperan dalam mencapai keyakinan dan ketenangan. Aturan adalah instrumen penting dalam semua kegiatan manusia yang harus diikuti dan dipatuhi. Organisasi harus mampu menghasilkan layanan yang memadai dan memuaskan, bukan hanya pada struktur organisasi itu sendiri. Pendapatan merupakan imbalan atas waktu dan upaya yang diinvestasikan dalam organisasi. Kemampuan dan keterampilan berkaitan dengan kapasitas untuk melakukan tugas dengan baik. Sedangkan sarana pelayanan meliputi segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang mendukung pelaksanaan pekerjaan. Kualitas pelayanan, baik internal maupun eksternal, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pola administrasi organisasi, penyediaan fasilitas tambahan, pengembangan sumber daya manusia, suasana di tempat kerja, keharmonisan interaksi antar pribadi, skema insentif, pola

layanan pengiriman, distribusi, penjualan, serta metode penawaran layanan.

Berkenaan akan hal itu, penelitian ini mengungkap beberapa faktor yang mempengaruhi atau menghambat pemerintah desa dalam mencapai pelayanan publik yang optimal di Desa Moutong Timur. Pertama, dalam hal sarana dan prasarana, meskipun sebagian besar fasilitas yang disediakan oleh pemerintah desa dinilai memadai, masih ada harapan untuk penambahan fasilitas guna mempermudah proses pelayanan. Terlebih lagi, perawatan dan pemeliharaan fasilitas juga perlu diperhatikan agar tetap optimal dalam penggunaannya. Kedua, faktor pendidikan dan pelatihan juga menjadi perhatian penting. Pelatihan teknis bagi aparat desa belum dilaksanakan secara menyeluruh, sehingga meningkatkan profesionalisme dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan publik menjadi sebuah tantangan. Keterbatasan pendidikan dan pelatihan juga menjadi masalah yang perlu diatasi agar dapat meningkatkan kompetensi aparat desa.

Hal ini tentunya berbanding terbalik dengan standar pelayanan publik. Sebagai jaminan kepastian bagi penyelenggara dalam melaksanakan tanggung jawab dan kegiatannya serta bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonannya, maka seluruh penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang bersifat seragam yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berfungsi sebagai aturan yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Standar pelayanan juga berfungsi sebagai pedoman bagi penerima layanan selama proses permohonan dan sebagai cara untuk membuat masyarakat dan/atau penerima layanan bertanggung jawab atas kinerja penyedia layanan. (Hardiyansyah, 2018). Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, di mana dengan ditetapkannya suatu standar atas pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/7/2003 Yakni harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan serta kepastian bagi penerima pelayanan yaitu sebagai berikut; (1) Prosedur pelayanan; (2) Waktu penyelesaian; (3) Biaya pelayanan; (4) Produk pelayanan; (5) Sarana dan prasarana; (6) Kompetensi petugas pemberi layanan.

Korelasi antara temuan faktor-faktor penghambat pelayanan publik di Desa Moutong Timur dengan standar pelayanan publik terletak pada kesesuaian antara faktor-faktor yang diidentifikasi dalam temuan dengan aspek-aspek yang termasuk dalam standar pelayanan

publik yang telah ditetapkan. Meskipun temuan tidak secara eksplisit menyebutkan standar pelayanan publik, namun faktor-faktor yang diidentifikasi dalam temuan dapat dikorelasikan dengan berbagai aspek yang termasuk dalam standar tersebut. Pertama, temuan mengenai perlunya penambahan fasilitas dan perawatan yang optimal dari sarana dan prasarana di desa sejalan dengan standar pelayanan yang mencakup sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai standar pelayanan yang diharapkan, perlu dilakukan peningkatan pada sarana dan prasarana yang ada serta pemeliharannya. Kedua, identifikasi keterbatasan pendidikan dan pelatihan aparat desa juga berkorelasi dengan standar pelayanan terkait kompetensi petugas pemberi layanan. Peningkatan pada faktor ini dapat membantu pemerintah desa dalam mencapai standar kualitas pelayanan yang diinginkan. Dengan demikian, korelasi antara temuan dengan standar pelayanan publik menunjukkan bahwa upaya untuk mengatasi faktor-faktor penghambat yang diidentifikasi dalam temuan akan membantu pemerintah desa mencapai standar pelayanan yang optimal sesuai dengan yang telah ditetapkan.

## SIMPULAN

Dapat disimpulkan mengenai Hasil penelitian tentang implementasi pelayanan publik di Desa Moutong Timur menunjukkan bahwa secara umum telah ada kemajuan, namun masih terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diperhatikan untuk mencapai pelayanan publik yang optimal. Pertama, terkait dengan implementasi pelayanan publik, mayoritas masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa sudah baik dan memuaskan. Namun, terdapat beberapa catatan terkait kecepatan proses pelayanan yang masih dianggap lambat oleh sebagian masyarakat. Meskipun demikian, responsivitas dan keramahan aparat desa dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat diapresiasi. Kedua, beberapa faktor penghambat telah diidentifikasi. Faktor sarana dan prasarana, meskipun sudah memadai, masih membutuhkan peningkatan dalam hal pemeliharaan dan perawatan agar tetap optimal dalam penggunaannya. Selain itu, keterbatasan pendidikan dan pelatihan bagi aparat desa menjadi tantangan dalam meningkatkan profesionalisme dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan publik. Meskipun implementasi pelayanan publik di Desa Moutong Timur telah mencapai beberapa tingkat keberhasilan, masih ada ruang untuk perbaikan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai dengan memperhatikan faktor-faktor penghambat yang telah diidentifikasi, seperti peningkatan kecepatan proses pelayanan, pemeliharaan dan perawatan sarana/prasarana, serta peningkatan pendidikan dan pelatihan bagi aparat desa. Dengan demikian, upaya untuk mengatasi faktor penghambat tersebut akan membantu

desa mencapai pelayanan publik yang lebih optimal dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Choerunnisa, R. R., & Rosinta, R. (2023). Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1), 73. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.811>
- Civilization, I., TEMA 19, & Domenico, E. (2021). Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.
- Fuadi, A. (2021). Tahta Media Group.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.
- Mubarok, & Suparman, N. (2019). Pelayanan Publik Kontemporer (p. 254). p. 254.
- Nanna, S. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) *Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699.
- Nurazizah. (2020). skripsi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 5–24.
- Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. (2020).
- Plutzer, M. B. B. and E. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan. 6.
- Saputra, H. (2021). Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru. 1–129.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. (August), 1–168.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- PAN Nomor 25 Tahun 2004.