



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 9979-9994

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

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

Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Desa Seleman Kecamatan Tanjung Agung Kabupaten Muara Enim

Mardiah Astuti¹, Dian Safitri², Kiki Yulianti^{3✉}

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Email: kikuttt07@gmail.com^{3✉}

Abstrak

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di desa Seleman Kecamatan Tanjung Agung Kabupaten Muara Enim. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu kasi pelayanan umum, aparatur pelayanan dan masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di kantor Desa Seleman Kecamatan Tanjung Agung Kabupaten Muara Enim yaitu dengan terjadinya interaksi antara kasi pelayanan umum, petugas aparatur penyedia layanan dan penerima layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat serta pihak-pihak terkait seperti kepala desa dan sekretaris desa, terlebih lagi antara petugas aparatur penyedia layanan dan penerima layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Artinya, interaksi yang bertujuan untuk memaknai dan menciptakan suatu pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan itu sendiri.

Kata Kunci: *Pelaksanaan, Pelayanan Publik, Desa*

Abstract

Public services are basic services in administering government, which aims to determine the supporting and inhibiting factors in the implementation of public services in Seleman Village, Tanjung Agung Regency. Muara Enim. In this research, researchers used a qualitative descriptive approach using a type of qualitative research. In this research, the informants were the head of public services, service apparatus and the community. Data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Meanwhile, the techniques used in data analysis are data reduction, data presentation and drawing conclusions. Testing the validity of this research data uses source triangulation, technical triangulation and time triangulation. The results of this research show that the implementation of public services at the Seleman Village office, Tanjung Agung Subdistrict, Muara Enim Regency, involves interactions between the head of public services, service providers and service recipients, in this case the community and related parties such as the village head and secretary. villages, especially between service providers and service recipients, in this case the community. This means interactions that aim to interpret and create a service that is in accordance with the service procedure itself.

Keywords: *Implementation, Public Services, Village*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama aparatur sebagai pelayanan publik. Sebagai abdi masyarakat, artinya dalam menjalankan tugasnya harus tetap mengabdikan pada kepentingannya, masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah sudah mulai meningkatkan pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas masyarakat. Masyarakat memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan baik atau buruknya pelayanan yang diberikan (Lidjan Poltak Sinambela : 2017).

Menurut UU No. 25 Tahun 2019 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disebabkan oleh terselenggaranya pelayanan publik. (Susilo Bambang Yudhoyono : 2009). Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam indikator penilaian kerja baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah, penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan berorientasi kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberi implikasi kepuasan pada masyarakat, karena masyarakat menilai langsung kepada kinerja pelayanan yang diberikan. indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan

penyelenggaraan pemerintahan. Ada kolerasi fan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dalam masyarakat publik yang diberikan.(Hayat : 2017). Pelayanan publik negara dan *good govermance* (tata pemerintahan yang baik) dalam konteks ini paling tidak ada tiga peran strategi dalam pelayanan publik.(Agus Dwiyanto : 2006).

Untuk semakin menguatkan argumen peneliti peneliti telah melakukan observasi di kantor desa Seleman kecamatan Tanjung agung kabupaten muara Enim. Di mana dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini peneliti menemukan bahwasanya pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kantor desa kepada masyarakat terbilang cukup baik mengingat ada banyak sekalinya pelayanan yang diberikan pihak kantor desa kepada masyarakat, mulai dari pelayanan administrasi pelayanan dalam bentuk jasa dan pelayanan dalam bentuk barang. Dalam observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa para petugas atau pegawai yang memberikan pelayanan pada masyarakat masih memiliki banyak kekurangan mengingat banyaknya pelayanan yang harus diberikan dan tentunya setiap individu masyarakat memiliki keperluan pelayanan dan masalah yang beda-beda untuk dipenuhi oleh pihak kantor desa itu sendiri. Hal ini semakin menguatkan argumen peneliti untuk mengetahui bagaimana sebenarnya proses pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Kantor Desa Salaman Kecamatan Tanjung Agung Kabupaten Muara Enim kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang dan observasi yang telah dilakukan di kantor desa Seleman maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kantor desa Seleman kecamatan Tanjung agung. Maka dari itu peneliti menulis skripsi dengan judul "Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seleman Kecamatan Tanjung Agung Kabupaten Muara Enim".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa seleman kecamatan Tanjung Agung kabupaten Muara Enim tepatnya di jalan Baturaja. Peneliti ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, artinya pemilihan yang bertujuan untuk menggambarkan hasil penelitian yang telah ditemukan oleh penulis di lapangan sehubungan dengan penelitian kualitatif ini diungkapkan oleh beberapa pendapat, diantaranya: Maleong mengemukakan bahwa "penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan perhitungan", sedangkan menurut Neong Muhajiri penelitian kualitatif adalah penelitian yang hanya menggambarkan analisis terhadap suatu variabel penelitian. (Ikhasan Gunawan : 2010) .

Dalam pengumpulan data dan informasi data yang dipakai adalah data primer, yang diperoleh dari hasil interview dan data sekunder, yang diambil dari data-data, catatan-catatan dan laporan-laporan serta literatur. Selanjutnya data dianalisis, yang melalui proses observasi, wawancara, dan dokumen yang sudah dikelompokkan agar dapat dipahami.

Menurut Mudjiarahardjo, analisis data adalah kegiatan untuk mengukur mengurutkan mengelompokkan memberi kode atau mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau suatu masalah yang ingin dijawab. Metode analisis data yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif analisis yaitu metode yang digunakan untuk menyusun data yang telah dikumpulkan dijelaskan kemudian dianalisis. (Winarno Surakhmad : 1994)

Data reduction (reduksi data) yang akan peneliti amati. Reduksi data diperoleh dari wawancara dengan kepala desa Seleman, Kecamatan Tanjung Agung, Kabupaten Muara Enim Sebelum peneliti fokus pada reduksi data, peneliti melakukan terlebih dahulu di kantor Desa Seleman untuk menentukan fokus apa yang akan peneliti amati, setelah observasi peneliti bisa fokus pada reduksi data apa. *Data display* (penyajian data) Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Penyajian data adalah kumpulan informasi terstruktur yang berasal dari kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Sugiyono : 2013). *Conclusion drawing*/kesimpulan Setelah melakukan observasi untuk mendapatkan data tentang Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Seleman Kecamatan Tanjung Agung Kabupaten Muara Enim maka peneliti melakukan wawancara dan dokumentasi dengan Kepala Desa Seleman, pegawai dan masyarakat yang bersangkutan dengan penelitian.

Uji keabsahan data dalam peneliti kualitatif ini meliputi *ujicredibility* data (validitas internal), uji *trasferability* (validitas eksternal) uji *dependability* (realibilitas) dan uji *confirmability* (objektivitas). (Sugiyono : 2005). di antaranya ada triangulasi. Menurut Sugiyono, ketentuan dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan pada berbagai waktu. Oleh karena itu, ada triangulasi pengumpulan data dan waktu. (Sugiyono :2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Desa Seleman Kecamatan Tanjung Agung Kabupaten Muara Enim

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan bukti langsung atau wujud yang berupa fasilitas secara nyata seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dalam pelayanan.

a. Penampilan Petugas Dalam Melayani Pelanggan

Penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, karena dengan petugas berpenampilan sopan akan membuat pengguna layanan tertarik dengan layanannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi bidang pelayann, ibu Jessyca Latri Inggriani selaku kasi bidang pelayanan memberikan penjelasan mengenai penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan di kantor Desa Seleman, dalam penjelasannya Jessyca Latri Inggriani menyatakan dalam menjalankan tugas, aparatur pelayanan publik yang ada di kantor Desa Seleman dalam penampilannya sudah sangat rapi seperti memakai seragam PDH Kuning Khaki di hari Senin-Selasa, untuk haari Rabu menggunakan baju hitam putih, Kamis menggunakan baju batik dan hari jumat menggunakan baju olahraga/bebas pantas.

b. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan

Kenyamanan tempat sangat penting dalam proses pelayanan bagi pengguna layanan, karena dengan tempat yang nyaman pengguna layanan akan merasa nyaman saat menunggu antrian panggilan dari petugas layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi bidang pelayann, ibu Sinta Anggraini selaku pegawai aparatur pelayanan umum memberikan penjelasan mengenai kenyamanan tempat melakukan pelayanan di kantor Desa Seleman menyatakan jika berbicara mengenai nyaman jika di lihat dari sarana dan prasarana serta fasilitas yang dimiliki kantor Desa Seleman tentunya sudah cukup nyaman hal itu terlihat dari ruangan yang sudah dilengkapi dengan AC, ruang tunggu yang nyaman walaupun ruang tunggu yang di milikin oleh Kantor Desa Seleman memiliki kapasitas yang tidak banyak serta aparatur pelayan yang cukup ramah.

Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan di Kantor Desa Seleman sudah tersedia ruang tunggu, terdapat beberapa kursi tunggu di luar. Kenyamanan tempat mempengaruhi proses pelayanan.

c. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Kemudahan proses pelayanan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dan cepat. Kemudahan dalam proses pelayanan juga didukung dengan kemudahan tempat layanan dan sarana prasarana yang memadai. Hal tersebut berdasarkan wawancara yang diperoleh dari Ibu Jessyca Latri Inggriani selaku kasi bidang pelayanan memberikan penjelasan bahwa kami sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan oleh pengguna layanan dengan memberikan fasilitas ruangan beserta isi ruangan untuk membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam menunggu antrian, sehingga proses pelayanan akan berjalan lancar.

d. Kedisiplinan Petugas Dalam Melakukan Pelayanan

Kedisiplinan menjadi syarat petugas untuk membentuk sikap dan perilaku petugas dalam membentuk rasa tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan tercipta suasana kerja yang kondusif dan mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di Kantor Desa Selema kurang, karena masih ada beberapa petugas pelayanan yang mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan keperluan pengguna layanan.

e. Kemudahan Akses Pelanggan Dalam Permohonan Pelayanan

Kemudahan akses harus diperhatikan oleh petugas pelayanan dalam memberikan layanan oleh pengguna layanan, namun dari segi kemudahan akses petugas pelayanan belum tersedia di ruangan. Hal tersebut didukung pendapat dari beberapa narasumber. Pendapat dari Ibu Jessyca Latri Inggriani selaku kasi bidang pelayanan, yaitu petugas sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan dalam mengurus kepentingannya, dengan menyampaikan atau menginformasikan syarat-syarat yang sesuai dengan alur persyaratan yang mereka urus sesuai dengan keperluannya masing-masing. Sepanjang persyaratan lengkap yang dibawa oleh pengguna layanan maka proses pelayanan akan mudah atau lancar. Akan tetapi untuk syarat atau prosedur belum tersedia di ruangan, baru akan saya buat.

Ditambahkan oleh bapak Zulkipli selaku masyarakat pengguna layanan, yaitu petugas memberikan kemudahan akses pelayanan cukup baik, untuk pelanggan yang datang langsung di beri sapa dan ditanyakan mengenai keperluannya, tetapi untuk beberapa syarat kebutuhan pengguna layanan masih belum jelas, tidak adanya syarat-syarat pelayanan yang terpampang di ruangan.

f. Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan

Alat bantu yang biasa digunakan oleh petugas Kantor Desa Seleman Kecamatan yaitu komputer dan perangkatnya serta jaringan wifi, laptop dan mesin fotocopy. Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Jessica Latri Inggriani selaku Kasi Pelayanan Desa Seleman, yaitu Sudah, kami sudah menggunakan alat bantu, seperti computer, laptop, dan print, serta mesin fotocopy.

Hal yang sama diungkapkan oleh ibu Ibu Sinta Anggraini. Selaku pegawai aparatur pelayanan umum, yaitu Kami menggunakan computer, laptop dan jaringan internet.

Jawaban tersebut diperkuat dari hasil wawancara oleh masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Seleman yaitu Pertama wawancara yang di lakukan kepada Bapak Fehri, sebagai berikut setahu saya menggunakan komputer, laptop dan printer.

Sedangkan Pendapat bapak Zulkipli mengenai alat bantu, yaitu Yang saya tahu alat bantu yang digunakan itu seperti komputer, printer dan jaringan internet.

Hasil observasi menunjukkan bahwa alat bantu dibagian pelayanan di Kantor Desa Seleman mempunyai jumlah komputer yang sudah cukup memiliki 5 (lima) buah komputer dan 3 (tiga) printer, 5 (lima) buah laptop dan 1 (satu) buah mesin fotocopy, dalam menggunakan petugas sudah cukup memadai dan tersedia jaringan wifi, terkadang jaringan sering terganggu sehingga kegiatan pelayanan sering terganggu juga.

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan.

a. Kecermatan Petugas Dalam Melayani Pelanggan

Kecermatan atau ketelitian dalam proses pelayanan sangat penting bagi petugas pelayanan. Apabila petugas pelayanan tidak cermat dan teliti maka akan menimbulkan masalah maupun menimbulkan pekerjaan baru, contohnya kesalahan dalam pengetikan nama di KTP maka pengguna layanan akan protes dan meminta petugas untuk mengganti KTP tersebut, sehingga pekerjaan yang lain tidak selesai tepat waktu.

Hasil observasi menjelaskan bahwa petugas layanan sudah cermat dan teliti dalam melakukan proses pelayanan. Terlihat ketika pengguna layanan yang datang petugas layanan langsung mengecek dengan teliti syarat-syarat yang diajukan oleh pengguna layanan. Dengan begitu pengguna layanan akan merasa senang apabila petugas pelayanan melayani pengguna layanan dengan baik, sehingga dengan

kecermatan tersebut maka kebutuhan pengguna layanan akan selesai dengan tepat waktu.

b. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas

Standar pelayanan merupakan tolak ukur dalam proses pelayanan yang dilakukan di lembaga Pemerintah. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) memudahkan petugas dalam melakukan pelayanan. karena untuk saat ini Desa Seleman menggunakan standar pelayanan sesuai dengan SOP. Sebagaimana hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap kasi bidang pelayanan umum dalam hal ini Ibu Jessyca Latri Inggriani beliau mengungkapkan hal sebagai berikut Standar pelayanan yang ada di Kantor Desa Seleman sudah sesuai dengan SOP yang ada.

Berikutnya peneliti juga melakukan wawancara terhadap pegawai aparatur pelayanan publik mengenai hal yang serupa dan beliau mengemukakan hal sebagai berikut iya ada dan sesuai dengan SOP.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berikan pihak desa sudah sesuai SOP dan standar pelayanan yang ada.

c. Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Kemampuan petugas menggunakan alat bantu merupakan kebutuhan dalam proses pelayanan. Alat bantu yang sudah tersedia dibagian pelayanan harus digunakan semaksimal mungkin oleh petugas agar memudahkan melayani pengguna layanan.

Hasil dari observasi menunjukkan tidak semua petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu yang ada di ruangan pelayanan dalam melakukan proses pelayanan karena petugas pelayanan yang ada di Kantor Desa Seleman bukan dari kasi pelayanan tetapi mengambil dari kasi pemerintahan dan kasi yang lain yang ada di Kantor Desa Seleman, sehingga petugas belum semua mampu dalam menggunakan alat bantu.

d. Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Keahlian merupakan kemampuan yang ada pada diri seseorang. Keahlian harus diperlukan oleh seorang petugas layanan adalah dapat menggunakan alat bantu teknologi dalam proses pelayanan. Keahlian yang ada pada diri seseorang petugas pelayanan memberi manfaat yang baik dalam menjalankan tugas sebagai petugas layanan publik.

Hasil observasi menunjukkan bahwa untuk keahlian bagian pelayanan petugas belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Petugas hanya mampu tetapi belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sedangkan untuk kebutuhan pembuatan surat pengantar masih terlihat petugas dari kasi lain ikut membantu untuk menagani pembuatan surat pengantar.

3. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Tanggapan)

Dimensi *responsiveness* (tanggapan) merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

a. Merespon Setiap Pengguna Layanan Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Sebagai petugas pelayanan yang berkualitas maka harus memberikan respon terhadap pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan. Respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai saat melakukan proses pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Jessyca Latri Inggriani selaku kasi pelayanan umum beliau mengungkapkan hal sebagai berikut Untuk respon petugas sudah kami lakukan dengan baik. Apabila ada pengguna layanan yang datang kami langsung menanyakan kebutuhan atau keperluan pengguna layanan tersebut.

Pendapat Ibu Sinta Anggraini selaku petugas pelayanan umum pada, yaitu Kami langsung merespon pengguna layanan. Apabila ada pengguna layanan yang mengirimkan melalui website/wa kami langsung membalasnya dan apabila ada yang datang langsung ke Kantor Desa kami langsung menjelaskan atau menjawabnya mengenai kebutuhan dari setiap pengguna layana tersebut.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa petugas merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik oleh pengguna layanan, akan tetapi masih ada petugas yang sangat tegas kepada pengguna layanan, sehingga pengguna layanan kurang merasa nyaman dengan ketegasan yang diberikan petugas tersebut.

b. Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cepat, Tepat Dan Cermat

Petugas pelayanan harus memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat. Sebagai pengguna layanan akan merasa senang jika petugas layanan merespon keperluan pengguna layanan secara cepat, tepat dan cermat.

Pertama wawancara yang di lakukan kepada Bapak Fehri untuk kecepatan pegawai dalam melayani maka beliau memberikan pendapat sebagai beriku

kecepatan pelayanan masi terbilang lambat. Apabila tidak di tunggu maka tidak selesai dalam waktu sehari.

Selain itu peneliti juga mendapatkan data dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Desa Seleman Kecamatan Tanjung Agung Pertama mengenai kecepatan dalam mengerjakan berkas maka di peroleh data sebagai berikut Petugas aparatur pelayanan publik di kantor desa melakukan tugasnya dengan cepat dan waktu yang singkat sedangkan mengenai ketepatan waktu yang diberika petugas aparatur dalam mengerjakan berkas maka di peroleh data. Petugas aparatur pelayanan publik di kantor desa melakukan tuganya dengan cepat dan waktu yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan keluhan masyarakat walaupun dilakukan dalam waktu yang berbeda-beda.

c. Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

Waktu yang tepat yaitu waktu yang sesuai dengan sandar pelayanan. Tetapi tidak semua pekerjaan dalam pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Hal tersebut sama halnya pendapat yang disampaikan oleh Ibu Jessyca Latri Inggriani beliau mengungkap hal sebagai berikut Untuk pelayanan tepat waktu itu tergantung dari keperluan pengguna layanan, semisal mengenai pembuatan dokumen, itu tergantung ada tidaknya tanda tangan kepala dea atau boleh di wakikan, sehingga ketepatan waktu itu tidak bisa tepat. Kalau untuk legalisir kami yakin bisa tepat waktu.

Pendapat lain juga disampaikan oleh petugas pelayanan Ibu Sinta Anggaraini, yaitu Sebisa mungkin kami melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, walaupun sering terjadi ketidak tepatan waktu dalam proses pelayanan.

Dari sisi masyarakat Desa Seleman turut menguatkan jawaban tersebut, sebagai berikut wawancara yang di lakukan kepada Bapak Fehri untuk kecepatan pegawai dalam melayani maka beliau memberikan pendapat sebagai beriku tidak karena apabila kita menginginkan pelayanan dan memerlukan dokumen yang berbeda maka waktu pengerjaanya juga dalam waktu yang berbeda tidak bisa di samakan, seperti yang saya katakan tadi apabila tidak di tunggu maka bisa saja tidak selesai sehari.

Sedangkan untuk jaminan ketepatan waktu ibu Ermini mengemukakan hal sebagai berikut tidak, karena waktu selesai berkas itu tidak bisa di pastikan.

d. Semua Keluhan Pelanggan Direspon Oleh Petugas

Keluhan pengguna layanan dapat terjadi jika petugas layanan memberikan layanan tidak dengan baik. Hal tersebut berdasarkan wawancara yang dilakukan

terhadap kasi pelayanan umum dalam hal ini Ibu Jessyca Latri Inggriani beliau mengemukakan hal sebagai berikut untuk hal itu, kami pihak pelayanan kantor desa sudah menyiapkan kontak saran, nanti apabila ada keluhan atau masukan dari masyarakat dapat di sampaikan melalui kontak saran atau bisa langsung ke kepala desa, karena di sini juga sudah kami cantumkan WA aparatur kantor desa. Dengan begitu kami selaku petugas bisa mengetahui keinginan masyarakat dan kepala desa bisa mengontrol spaten yang ada di lingkungan, jadi ada dua fungsi kontrol yang kami terapkan, pertama kontrol terhadap masyarakat, yang kedua kontrol terhadap SDN yang ada.

Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dari warga sipil yang di pilih secara random makan mereka rata menjawab bahwa respon petugas sudah baik walupun ada beberapa petugas yang masi kurang ramah yang perlihatkan dari hasil wawancara dan Untuk masalah kepatian biaya makan dalam pelaksanaannya pihak desa sama sekali tidak memungut biaya sepeserpun yang terbukti dari hasil wawancara terhadap kasi pelayanan umum, petugas aparatur pelayanan atau masyarakat selaku penerima layanan.

Dari hasil observasi yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa keluhan semua pengguna layanan bisa langsung melalui website/WA Kantor Desa Seleman, dan bisa langsung melalui email Desa Seleman. Kotak saran sudah tersedia di Desa Seleman sehingga untuk pengguna layanan yang tidak bisa menggunakan teknologi bisa menyampaikan keluhannya melalui kotak saran atau langsung pada petugas layanan.

4. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) merupakan upaya perlindungan yang diberikan untuk masyarakat pengguna layanan terhadap resiko yang akan terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

a. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan

Petugas memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan dengan jelas dan tepat, sehingga pengguna layanan tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Pernyataan ini berdasarkan pendapat Ibu Jessyca Latri Inggriani beliau mengemukakan hal sebagai berikut Selama persyaratan dari pengguna layanan itu mencukupi maka proses pelayanan akan tepat waktu. Akan tetapi untuk pembuatan KTP sekarang bisa sampai beberapa Bulan, dikarenakan tidak tersedianya blangko untuk mengisi data.

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Ibu Sinta Anggaraini selaku petugas pelayanan Kantor Desa Seleman, yaitu Di sini kami memberikan jaminan tepat waktu, walaupun kadang terjadi ketidak sesuaian dengan ketepatan waktu dengan keterbatasan SDM dan SDAnyanya.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Fehri masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Seleman, yaitu tidak karena apabila kita menginginkan pelayanan dan memerlukan dokumen yang berbeda maka waktu pengerjaannya juga dalam waktu yang berbeda tidak bisa di samakan, seperti yang saya katakan tadi apabila tidak di tunggu maka bisa saja tidak selesai sehari.

Dari hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya kantor desa masih belum maksimal dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu yang masi tidak menentu.

b. Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan

Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya, khususnya dalam pembuatan surat keterangan domisili, surat pengantar pindah dan lain-lain. Hal ini sependapat yang diungkapkan oleh Ibu Jessyca Latri Inggriani beliau mengemukakan hal sebagai berikut Untuk pelayanan di Kantor Desa Seleman gratis.

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Serlina Anggraini, beliau juga mengungkapkan hal yang tidak jauh berbeda dari apa yang di sampaikan oleh kasi bidang pelayanan umum, yaitu sebagai berikut Tidak si, di sini kami tidak menarik biaya sepeserpun dalam pelayanan bagi pengguna layanan.

Akan tetapi masyarakat pengguna layanan berpendapat yang beda terhadap jaminan biaya di Kantor Desa Seleman, hal ini diungkapkan oleh ibu Ermini, yaitu Ya petugas ada yang memberikan jaminan biaya dengan memberikan biaya seikhlasnya

Sedangkan menurut bapak Zulkipli sebagai masyarakat Desa Seleman, yaitu Tidak semua ya mbak, tergantung petugas layanan yang berjaga.

Serta menurut pendapat dari Ibu Raisah selaku masyarakat yang menerima pelayanan yaitu Sebenarnyakan gratis ya mbak, tapi kalau kita tanya bayar atau tidak petugas akan menjawab seikhlasnya.

5. Dimensi *Empathy* (empati)

kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan

a. Mendahulukan Kepentingan Pemohon Atau Pengguna Layanan

Sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap tugasnya, khususnya dibagian pelayanan harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada keperluan pribadinya saat jam kerja berlangsung.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa tidak semua petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

b. Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah Dan Sopan Santun

Dalam melayani pengguna layanan seorang pegawai layanan harus bersikap ramah dan sopan, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa petugas layanan sudah sepenuhnya memberikan keramahan kepada pengguna layanan.

c. Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif Atau Membeda-Bedakan

Petugas pelayanan tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya. Petugas layanan harus melayani pengguna layanan sesuai dengan nomor kedatangan atau antrian dari pengguna layanan.

Hal ini terdapat hasil dari observasi yang menunjukkan bahwa masih ada petugas yang mendahulukan keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor Desa Seleman hanya melalui pribadinya langsung.

d. Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan

Sikap petugas layanan yang harus menghargai pengguna layanan dengan cara menanyakan mengenai keperluannya dan memberikan penjelasan terkait dengan keperluannya tersebut oleh pengguna layanan. Petugas juga memberikan salam, sapa dan senyum kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Jessyca Latri Inggriani beliau mengemukakan hal sebagai berikut Ya seperti prosedur pelayanan. Dengan menanyakan keperluan apa yang mereka butuhkan oleh pengguna layanan. Mengecek syarat-syarat yang sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan pengguna layanan.

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Ibu Sinta Anggraini selaku petugas aparatur pelayanan umum, yaitu Pelayanan yang diberikan petugas ya seperti senyum sapa dan salam untuk pengguna layanan yang datang. Serta menanyakan mengenai keperluan apa yang mereka butuhkan, lalu kami melayani dengan menanyakan syarat-syarat sudah lengkap apa belum. Apabila sudah kami langsung menindak lanjuti.

Pembahasan

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Petugas Kantor Desa Seleman dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa aspek yaitu : penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan dan pengguna alat bantu dalam pelayanan. Semua aspek yang ada belum semua diterapkan oleh kantor desa seleman dalam melakukan proses pelayanan publik.

Semua aspek merupakan aspek yang penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik dengan begitu sebagai petugas pelayanan harus memenuhi semua aspek tersebut, dengan memperbaiki kekurangan yang tidak ada di dalam proses pelayanan, sehingga dengan memperbaiki penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu akan membuat kualitas pelayanan dapat terwujud.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan, sehingga dengan menerapkan dimensi tersebut petugas harus benar-benar mempunyai kehandalan dalam melakukan proses pelayanan. Aspek yang ada di dalam kantor desa petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu.

Kehandalan dan sumber daya manusia, khususnya di bagian pelayanan di Kantor desa seleman masih sangat terbatas, sehingga dengan keterbatasan kehandalan dan petugas membuat proses pelayanan akan terhambat. Permasalahan tersebut sebaiknya menjadi perhatian penyedia layanan untuk mengoptimalkan kinerja petugas layanan, agar berjalan sesuai dengan tujuan yang benar apabila petugas pelayanan mempunyai kehandalan dan kinerja petugas yang baik dalam melayani masyarakat.

Dimensi *Responsiveness* (Respon/Tanggapan)

Sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Dimensi *responsiveness* ini memiliki beberapa aspek, yaitu: merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan

cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas. Dengan menerapkan pelayanan di Kantor desa seleman memiliki mutu yang berkualitas dalam proses pelayanan.

Proses pelayanan di Kantor desa seleman sudah merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik, serta petugas layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Untuk pelayanan waktu yang tepat belum terwujud, karena masih ada pengguna layanan yang belum puas dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Yang selanjutnya mengenai keluhan pengguna layanan, untuk keluhan pengguna layanan di Kantor desa seleman bisa melalui website, email dan kotak saran yang sudah tersedia di ruang pelayanan.

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu. Jaminan tepat waktu dan jaminan biaya. Kantor desa seleman sudah memberikan jaminan biaya dan waktu, akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam memberikan jaminan tersebut.

Untuk jaminan biaya yang diberikan petugas pelayanan pada pengguna layanan belum terjamin, karena masih ada pengguna layanan yang mengeluarkan biaya saat proses layanan berlangsung. Hal itu terjadi tergantung oleh setiap petugas yang jaga saat proses pelayanan. Padahal saat peneliti mewawancarai petugas pelayanan administrasi mengenai biaya pelayanan, petugas pelayanan mengatakan bahwa pelayanan di Kantor desa seleman tidak dikenakan biaya atau gratis.

Sebagai pelayanan publik yang ingin mencapai kualitas yang baik dalam proses pelayanan, maka harus sesuai dengan apa yang telah disepakati atau prosedur pelayanan yang sudah ada. Sehingga tidak membuat pengguna layanan merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan di Kantor desa seleman. Kekecewaan pengguna pelayanan dapat menimbulkan hal yang negatif pada pelayanan di Kantor desa seleman. Petugas pelayanan harus benar-benar melakukan proses pelayanan dengan semestinya dengan mengikuti aturan yang sudah ada dari SOP Pemerintah desa seleman yang dijadikan pedomannya.

Dimensi *Empathy* (empati)

Pelayanan publik di Kantor desa seleman sudah menerapkan dimensi *empathy* dalam melakukan proses pelayanan, tetapi masih ada yang belum berjalan sesuai dengan dimensi *empathy* tersebut, diantaranya mengenai sikap petugas yang masih mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan pengguna layanan yang seharusnya menjadi prioritas pertamanya. Selanjutnya mengenai petugas yang masih membedakan antara

pengguna layanan, adanya keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor desa selemam/ balai desa akan tetapi langsung melalui petugas layanan, sehingga keperluan cepat selesai dibanding pengguna layanan yang antri menunggu melalui pelayanan langsung di Kantor desa selemam. Dengan begitu pelayanan di Kantor desa selemam lebih diperhatikan dalam proses pelayanan khususnya pada perhatian petugas kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas layanan dalam proses layanan. Perhatian petugas pelayanan kepada pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, hal ini bisa terlaksana dengan baik dan lancar apabila petugas layanan memberikan perhatian yang baik serta tidak adanya diskriminatif petugas oleh pengguna layanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai Pelaksanaan pelayanan publik di kantor Desa Selemam Kecamatan Tanjung Agung Kabupaten Muara Enim yaitu dengan terjadinya interaksi antara kasi pelayanan umum, petugas aparatur penyedia layanan dan penerima layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat serta pihak-pihak terkait seperti kepala desa dan sekretaris desa, terlebih lagi antara petugas aparatur penyedia layanan dan penerima layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Yudhoyono, Susilo. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta : Persiden RI
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalaui Pelayanan Publik*, Bandung : Gajah Mada University Prees.
- Gunawan, Ikhsan. (2010). *Motivasi Kerja Guru Tidak Tetap Di Berbagai SMA Swasta Di Kota Semarang*. Semarang : Universitas Diponogoro.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok : Raja Grafindo.
- Husain. (2022). *Pelayanan Publik Masa Kini Di Abat 21 M*. Surabaya : Global Aksara Pres.
- Poltak Sinambela, Lidjan. (2017). *Repormasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implemantasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2005). *memahami penelitian kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Surakhmad, Winarno. (1994). *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito.