

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir)

Risna

Email: risnaahmad017@gmail.com

Dibimbing oleh Mimin Sundari Nst, S.Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru

Abstract

Public service in administrative management at Kotabaru Seberida Village Office is not yet optimal. Not optimal public service in Kotabaru Seberida Village Office caused by not implemented SOP (Standard Operational Services) that have been set.

In this study the authors use the theory L.P Sinambela (2006) which consists of transparency, accountability, conditional, participatory, equality of rights, and the balance of rights and obligations. The type of research is descriptive qualitative research method.

The result of the research shows that public service in administrative management at Kotabaru Seberida Village Office has not been optimal. The not optimal public in Kotabaru Seberida Village Office is caused by the not being implemented SOP (Standard Operational Services) that have been set.

Keywords: Service, Public Administration, Optimal Service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik

sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama DPRD dan Presiden Republik Indonesia, dengan berlakunya UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, maka penyelenggara pemerintah daerah memprioritaskan pelaksanaan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, pelaksanaan pelayanan dasar pada urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintahan pusat, ketentuan lebih lanjut mengenai SPM diatur dengan peraturan pemerintah.

Tabel I.4
Perkembangan Jumlah Pengurusan Administratif Dan Bentuk Pelayanan
di Kantor Desa Kotabaru Seberida

No	Jenis surat	Tahun 2014		Tahun 2015		Tahun 2016	
		Selesai	Tidak selesai	selesai	Tidak selesai	selesai	Tidak selesai
Pelayanan Administratif bidang Kemasyarakatan							
1.	SK lahir dan kention	106	125	94	138	154	78
2.	SK pengantar nikah	232	-	231	-	197	-
3.	SK domisili	274	526	215	364	148	194
4.	SK tidak mampu	-	-	-	-	149	197
5.	SK pindah	98	196	79	194	11	16
6.	Pengantar SKCK	75	-	34	-	16	-
7.	SK izin kenduri	64	73	67	94	9	7
Pelayanan Administratif bidang Pembangunan							
8.	Sk hak kepemilikan tanah	11	12	156	272	6	13
Pelayanan Administratif bidang Pemerintahan							
9.	SKGD	-	-	-	-	65	93
10.	PAS Jalan	8	4	04	-	7	4
Jumlah		868	936	880	1.062	762	602

Sumber : Kantor Desa Kotabaru Seberida, 2017

Tabel diatas, dapat diketahui bahwa perkembangan jumlah pembuatan surat-surat di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir masih banyak yang tidak selesai. Pada tahun 2014, 936 surat tidak selesai dari 1.805 pemohon dan tahun 2015, 1.062 surat tidak selesai dari 1.942 pemohon, dan pada tahun 2016, terlihat 602 surat tidak selesai dari 1.364 pemohon khususnya dalam pembuatan surat pengantar domisili dan SKTM. Berdasarkan data tahun sebelumnya, tahun 2016 akan menjadi tahun terbanyak tidak selesainya surat-surat permohonan dari masyarakat setempat. minimnya tenaga kerja serta sarana dan prasarana yang belum memadai sangat mempengaruhi penyelesaian pelayanan di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir.

Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Kotabaru Seberida terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya pelayanan bidang pemerintahan di Kantor Desa Kotabaru Seberida, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat desa) serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai.

Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida)”**

A. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Kotabaru Seberida?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Desa Kotabaru Seberida?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir.
- b. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi

pelayanan publik di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Bagi pemerintah, Sebagai bahan pertimbangan serta informasi bagi pihak Pemerintahan Desa Kotabaru Seberida dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Bagi Instansi Pendidikan, Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Publik dan juga mengetahui bagaimana Pemerintahan Desa Kotabaru Seberida.
- c. Bagi pembaca dan mahasiswa, Sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi peneliti lainnya yang berminat membahas masalah ini lebih lanjut tentang permasalahan yang sama.

C. Konsep Teori

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan landasan penelitian dengan mengemukakan kerangka teoritis yang berkaitan dengan hal-hal yang dapat mendukung dan berhubungan dengan penelitian ini.

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks pelayanan publik menurut **Moenir Kurniawan (2005:7)**

adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dan usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat.

Menurut **L.P. Sinambela (2006:6)** dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi”, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparan**
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

2. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-

macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut **Hardiyansyah (2011:23)** jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. **Pelayanan administratif**
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. **Pelayanan Barang**
Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. **Pelayanan Jasa**
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut **Atep Adya Barata (2003:37)**, Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi dan penyediaan fasilitas pendukung.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut **Fandy Tjiptono (2007:4)** adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

1. Sumber Data

- a. Data Primer

Data primer adalah data langsung yang menyangkut tentang pendapat dari

responden tentang variabel penelitian yang bisa diperoleh dari jawaban hasil dari interview dan observasi. Data primer tersebut diperoleh langsung dari informan yang berada di Kantor Desa Kotabaru Seberida dan masyarakat Desa Kotabaru Seberida. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari masyarakat Desa Kotabaru Seberida sebagai objek pelayanan publik di Desa Kotabaru Seberida. Selain itu data primer juga didapatkan langsung dari aparat desa Kotabaru Seberida mengenai informasi terhadap pelayanan publik yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan standarisasi pelayanan atau belum.

- b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan seperti : laporan-laporan, literatur-literatur dan lampiran-lampiran data-data lain yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah penelitian. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari kantor Desa Kotabaru Seberida. Adapun data-data yang berhasil dikumpulkan adalah SOP pelayanan, RPJM (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Tahun 2014-2020), Anggaran Pendapatan Belanja dan Belanja Pemerintahan Desa Kotabaru Seberida, Maklumat Pelayanan, Profil Desa Kotabaru Seberida, Jumlah pengurusan surat-menyurat, Data Kependudukan Desa Kotabaru Seberida, Struktur Organisasi Kantor Desa Kotabaru Seberida dan RKP.

2. Analisis Data

Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah aktifitas yang dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung di Kantor Desa Kotabaru Seberida, mulai dari mengumpulkan data sampai pada tahap penulisan data di Kantor Desa Kotabaru

Seberida. Pengumpulan data dan analisis data bukanlah dua hal yang terpisah seperti dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data di Kantor Desa Kotabaru Seberida dan analisis data dilakukan secara bersamaan. Hal ini berarti, selama proses penelitian seorang peneliti secara terus menerus menganalisis datanya. Dengan demikian analisis data dalam penelitian ini dilakukan mulai saat pengumpulan data di Kantor Desa Kotabaru Seberida, tahap penulisan data dan penyajian data. (Sugiyono, 2012:244).

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik di Kantor Desa Kotabaru Seberida

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan

pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir berikut akan penulis uraikan melalui komponen-komponen pelayanan publik yang digagas oleh L.P. Sinambela (2006).

1. Transparan

Prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

2. Akuntabilitas

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Kantor Desa Kotabaru Seberida semua jenis pelayanan dilakukan berdasarkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah ditetapkan pemerintah.

3. Kondisional

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah desa adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang

baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Setiap pegawai akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari. Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

4.

Partisipatif

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum optimal serta kualitas sumberdaya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

3.1.5 Kesamaan Hak

Masyarakat sebagai penerima manfaat layanan acap kali tak puas dengan bentuk layanan yang telah kita berikan, sebaik apapun itu. Meski telah berupaya untuk memberikan pelayanan prima namun masih saja kita dapati komplain atau keluhan, apalagi kalau pemberi pelayanan tidak memberikannya. Keluhan adalah wujud rasa ketidakpuasan pelanggan. Penyampaiannya bisa beragam bentuk: disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.

B. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Kantor Desa Kotabaru Seberida

1. Faktor Internal

a. Pola Manajemen Umum Organisasi

Budaya organisasi merupakan sistem tindakan yang berbeda dalam organisasi yang telah terpola dalam

mengarahkannya untuk menanggapi rangsangan dari luar dengan cara yang berbeda. Di Indonesia, birokrasi patrimonial masih sangat mewarnai birokrasi pelayanan publik. Sistem tindakan yang terpola dalam menghadapi warga negara antara organisasi pemerintah satu dengan yang lain akan berbeda sesuai dengan budaya organisasinya. Budaya organisasi berasal dari tiga sumber yaitu (1) kepercayaan, nilai dan asumsi-asumsi dari pendiri organisasi, (2) pengalaman belajar dari anggota organisasi yang terlibat, (3) kepercayaan baru, nilai dan asumsi baru yang dibawa oleh anggota dan pimpinan organisasi.

b. Penyediaan Fasilitas Pendukung

Sejak diberlakukannya kebijakan otonomi daerah, isu tentang pelayanan publik selalu menarik untuk dikaji dan dibahas, karena pelayanan publik menjadi salah satu barometer keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Salah satu alasan diterapkannya otonomi daerah adalah agar pelayanan publik yang diberikan oleh negara dapat berlangsung secara optimal dan tepat sasaran.

Di Kantor Desa Kotabaru Seberida, kelengkapan infrastruktur masih sangat kurang. Seperti ruang tunggu yang tidak memiliki tempat duduk, tidak adanya toilet umum serta perlengkapan untuk melayani permohonan administratif masih sangat kurang. Seharusnya fasilitas pendukung seperti kenyamanan masyarakat yang sedang menunggu harus lebih diutamakan.

Didalam sebuah organisasi atau instansi merupakan hal yang sangat mendasar bahwa kebutuhan akan sumberdaya manusia sangatlah vital. Apabila suatu organisasi atau instansi mengalami kekurangan sumberdaya manusia yang berkompeten dibidangnya, akan kemungkinan pekerjaan-pekerjaan yang dikerjakan hasilnya akan kurang baik atau kurang maksimal.

2. Faktor Eksternal

a. Pola Layanan Dan Tata Cara Penyediaan Layanan

Salah satu upaya 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. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Di Desa Kotabaru Seberida standar pelayanan berpedoman kepada SOP (Standar Operasional Pelayanan) dan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan publik dalam pengurusan administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida tidak optimal. Tidak optimalnya pelayanan publik di Kantor Desa Kotabaru Seberida disebabkan oleh tidak terlaksananya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan.
2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu faktor internal yang terdiri dari pola manajemen umum organisasinya di Kantor Desa Kotabaru Seberida belum tersusun dan penyediaan fasilitas pendukung di Kantor Desa Kotabaru Seberida masih kurang seperti ruang tunggu dan alat print tidak ada sehingga pelayanan administratif membutuhkan waktu yang lama. Juga terdapat faktor eksternal yang terdiri dari pola layanan dan tata cara

b. Pola Layanan Dalam Penyampaian Jasa

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan. Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan.

penyediaan layanan di Kantor Desa Kotabaru Seberida belum mencapai standar pelayanan minimal dan pola layanan dalam penyampaian jasa di Kantor Desa Kotabaru Seberida masih sangat kurang faktor pendukungnya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis:

1. Untuk pemerintah desa, diharapkan lebih mengutamakan unsur kemasyarakatan yang sarat akan nilai gotong royong di pedesaan. Dalam memberikan pelayanan publik pemerintah Desa Kotabaru Seberida harus mengutamakan kepentingan pengguna pelayanan publik.
2. Untuk masyarakat Desa Kotabaru Seberida, diharapkan lebih optimis dan realistis dalam menanggapi sikap para pemberi pelayanan publik di

Kantor Desa. Tentunya pemberi pelayanan publik dan penerima pelayanan adalah manusia biasa. Sudah selayaknya antara pengguna dan pelayanan mengkomunikasikan apa yang menjadi kendala dalam proses pelayanan sehingga tercipta pelayanan yang optimal yang tidak mendiskriminasi siapapun.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media.
- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Abidin, Z.S.. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- D., Riant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Formulasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dunn, William N. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM.
- Emzir. 2012. *Metode Penelitian Kaulitatif Analisis Data*. Jakarta: PT Raja. Grafindo
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafi'ie, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Islamy, M. Man. 1992. *Prinsip-prinsip Perumusan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kaho, Josef Riwu. 1997. *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: UGM.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Latif, Abdul. 2005. *Hukum dan Peraturan Kebijakan Pada Pemerintah daerah*, UII-Press, Yogyakarta.
- Lijan Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- L.P. Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Munawir, S, 2004. *Analisis Laporan Keuangan Edisi ke-4*. Yogyakarta: Liberty.
- Ndraha, Taliziduhu. 1989. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Nugroho, J. Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Kencana PM
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- _____. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka. Pelajar.
- Suharto, Edi. 2012. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono. 2012. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Vincent Gaspersz. 2011. *Ekonomi Manajerial*. Jakarta: PT Niaga Swadaya
- William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada: University Press.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Madia
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Keimplimentasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml, et.al. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.