

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA GARUNGGUNG KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG (STUDI KASUS PENGURUSAN KARTU KELUARGA)

Muhammad Rizal Firmanda Aditya*, Muhammad Taupik
mrizalfrmndaaditya27@gmail.com ; taupikuzzumaky5@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan merupakan tugas utama yang paling penting dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan masyarakat. Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas masyarakat memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pemerintah desa Garunggunng dalam melayani pengurusan Kartu Keluarga (KK) di desa Garunggunng Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah berjumlah 5 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/varification*. Sedangkan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Garunggunng Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dalam pengurusan kartu keluarga belum sepenuhnya baik atau masih belum berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Kartu Keluarga

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE GARUNGGUNG VILLAGE OFFICE, TANJUNG DISTRICT, TABALONG REGENCY (CASE STUDY OF FAMILY CARD PROCESSING)

ABSTRACT

Service is the most important primary duty of state apparatus as both public servants and servants of the nation. Being a public servant means that in carrying out their duties, they must always strive to serve the public interest and facilitate community affairs. The success of a service, which is based on public satisfaction, can be understood by comparing the public's perception of the service they receive with their expectations of the service. The objective of this study is to assess the quality of public services provided by the Garunggunng village government in processing Family Cards (KK) in Garunggunng Village, Tanjung District, Tabalong Regency. This research uses a qualitative descriptive approach. The study includes five informants. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. The data analysis methods used are data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. Data validity is ensured through triangulation. The results of this study indicate that the quality of public services at the Garunggunng Village Office for Family Card processing has not yet reached satisfactory levels or is still lacking in quality.

Keywords: Quality, Public Service, Family Card

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang paling penting dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Aparatur memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik menurut (Pasolong, 2007) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal ini juga pemerintah telah membuat undang-undang mengenai pemerintahan desa, salah satunya adalah (Peraturan Pemerintah RI, 2005) tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah

penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan administrasi desa pun sampai sekarang turut berkontribusi pada pelayanan administrasi kependudukan nasional. Namun kenyataannya kondisi pelayanan publik di antara desa beragam, ada yang sudah baik, namun tidak sedikit yang masih memperhatikan. Undang-Undang Desa yang mengedepankan asas rekognisi dan subsidiaritas, sudah semestinya memerankan masyarakat dalam berpartisipasi memperbaiki pelayanan publik desa. Sebagai sebuah agenda nasional, penyelenggaraan pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat desa perlu dijabarkan dan dirumuskan lebih lanjut agar dapat diimplementasikan dengan baik.

Dasar penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada digunakan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat. Dalam kerangka ini untuk menentukan pelayanan, maka pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah desa yang kurang pengertian pada kebutuhan warga.

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas masyarakat memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan

masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik.

Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, pemerintahan desa Garunggunng yang berada di Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong bertindak sebagai ujung tombak dalam sistem pemerintahan daerah, yang akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Salah satunya adalah pelayanan masalah kependudukan, yaitu pelayanan Kartu Keluarga (KK).

Kartu Keluarga merupakan salah satu dari dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh keluarga yang menjadi fokus penelitian. Kartu Keluarga (KK) menunjukkan hubungan kekerabatan antara kepala keluarga dan anggota keluarganya. Untuk menghindari kepala keluarga ganda, maka perempuan bisa menjadi kepala keluarga karena status perkawinannya, janda atau karena jadi istri kedua, ketiga, maupun keempat, dari seorang laki-laki, sedangkan suaminya hanya menjadi kepala keluarga dari salah satu istrinya sesuai kesepakatan dalam keluarga tersebut.

Seorang kepala keluarga bertanggung jawab atas anggota keluarga, Kartu Keluarga (KK) merupakan kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga seperti, umur, jenis kelamin, status perkawinan, kegiatan, pekerjaan, status kecacatan dan lainnya.

Setiap terjadi karena Mutasi Data dan Mutasi Biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah atau Kepala Desa dan akan diterbitkan KK yang baru. Pendatang baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama dan identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga.

Dalam pengamatan awal peneliti, masih ada beberapa masyarakat desa Garunggunng yang belum ada memiliki Kartu Keluarga yang baru atau belum memperbarui Kartu Keluarganya padahal struktur keluarganya sudah berbeda. Jarak dari desa Garunggunng menuju Kota terbilang lumayan jauh menempuh waktu 13,2 KM. Peneliti mendapatkan informasi dari salah satu warga desa

Garunggunng mengenai alasan tersebut pengurusan pembuatan atau pembaruan kartu keluarga (KK) bahwa proses pengurusan agak lama dan kurangnya informasi yang jelas apa saja yang diperlukan untuk mengurus Kartu Keluarga. Oleh karena itu dengan melihat hal tersebut peneliti tertarik untuk mengulik lebih dalam mengenai bagaimana kualitas pelayanannya (Peneliti, 2024).

Oleh sebab itu, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Garunggunng Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong (Studi Kasus Pengurusan Kartu Keluarga).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian disini yaitu berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti akan memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Garunggunng Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong (Studi Kasus Pengurusan Kartu Keluarga). Dengan menggunakan indikator pelayanan publik menurut (Sari, 2022) untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu; *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahannya yaitu Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Garunggunng Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong Studi Kasus Pengurusan Kartu Keluarga?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pemerintah desa Garunggunng dalam melayani pengurusan Kartu Keluarga (KK) di desa Garunggunng Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat teoritis dan manfaat praktis penelitian ini adalah :

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan pengetahuan untuk

- penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan publik.
- 2) Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selama kuliah.
 - b. Bagi kantor desa Garunggun dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu masukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang dilakukan dalam melayani masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas

Kualitas berarti mutu. Pengertian kualitas dapat berbeda-beda tergantung pada siapa yang menggunakan dari suatu pandangan setiap orang. Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Menurut (Kotler, 2016) kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2015) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebagai usaha yang menghasilkan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003 Tentang pelayanan publik atau pelayanan umum pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non- pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Asas-asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian (Sinambela, 2011) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan

pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan

Hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan

Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Keputusan (MENPAN, 2004) sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Memberi Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut sehingga dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut (Sari, 2022), ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan

dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

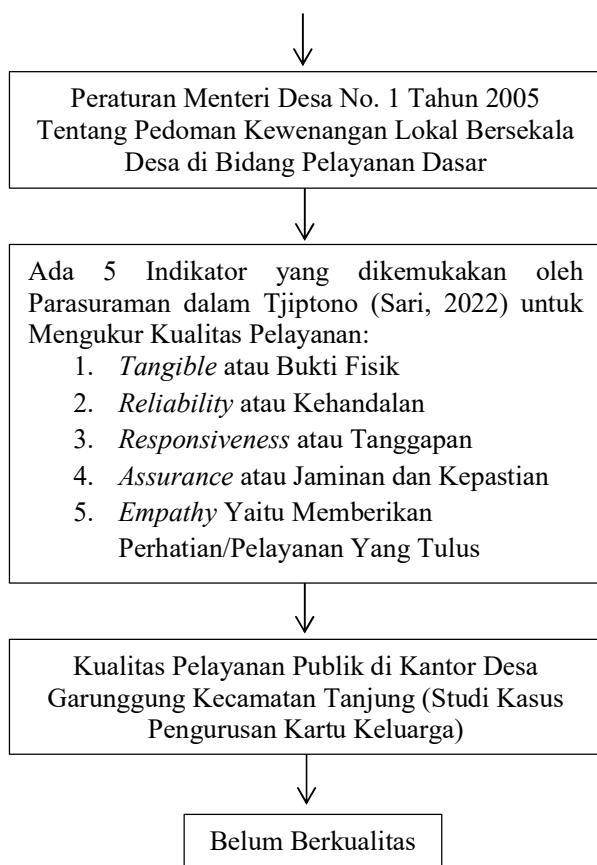
Pelayanan Administrasi Kependudukan Kartu Keluarga

- a. Pengertian Pelayanan Administrasi Kependudukan
Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.
- b. Pengertian Kartu Keluarga
Berdasarkan (Undang-Undang RI, 2013) Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013
Tentang Administrasi Kependudukan Kartu
Keluarga



Sumber: Peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2007). Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Sumber Data

Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder (Rosini, 2023) :

Tabel 1. Jumlah Informan

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Desa	1 Orang
2	Staf Pelayanan Administrasi	1 Orang
3	Masyarakat	3 Orang

Sumber: Peneliti, 2024

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah metode langkah strategis yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data untuk memenuhi standar yang sudah ditetapkan dalam menjawab rumusan permasalahan yang diungkapkan di dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu menggunakan teknik:

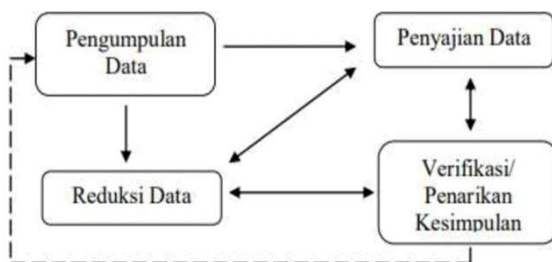
1. Observasi (Pengamatan)
Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti datang langsung, melihat, dan merasakan apa yang terjadi di objek penelitian.
2. Interview (Wawancara)
Interview digunakan untuk menemukan permasalahan dan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam terkait Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Garunggung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong (Studi Kasus Pengurusan Kartu Keluarga). Wawancara yang dilakukan ini ditujukan kepada pihak-pihak yang tertera pada sumber data penelitian.
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable berupa catatan, berkas-berkas yang berkaitan dengan penelitian dan sebagainya. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang bersumber dari dokumen dan rekaman.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam suatu penelitian merupakan bagian penting, sebab dengan analisis ini, data yang ada akan disajikan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian untuk mencapai tujuan akhir penelitian. Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu Pengumpulan Data, reduksi data (Data Reduction), penyajian data (Display Data), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Concluding Drawing /Verivication).

Gambar 2. Analisis Data Kualitatif



Sumber: Miles, Huberman and Saldana (2014)

Teknik Keabsahan Data

Menurut (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data

dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi terbagi menjadi 3 menurut (Sugiyono, 2018) yaitu:

1. Triangulasi Teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.
2. Triangulasi Sumber, berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.
3. Triangulasi Waktu adalah mengecek data melalui analisis perbedaan waktu pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi data penelitian merupakan suatu upaya untuk menampilkan data agar data tersebut dapat dipaparkan secara baik dan diinterpretasikan secara mudah. Deskripsi data sebagai upaya menggambarkan atau menjelaskan data yang diperoleh selama melakukan penelitian secara sistematis dan objektif (Fatma, 2023).

Hasil dari temuan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Garunggung (Studi Kasus Pengurusan Kartu Keluarga) peneliti menggunakan lima dimensi untuk menganalisis kualitas pelayanan publik sebagai berikut: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

1. Dimensi *Tangibe* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (berwujud) yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Garunggung dalam dimensi tangible dapat diukur sebagai berikut :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani masyarakat.
Penampilan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang akan diberikan. Penampilan pegawai Kantor Desa Garunggunng sudah berpenampilan rapi. Dari hasil observasi peneliti, seluruh pegawai Kantor Desa Garunggunng menggunakan baju sesuai seragam dan berpenampilan rapi.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
Tempat pelayanan juga mempunyai pengaruh dalam kualitas pelayanan. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan Kantor Desa Garunggunng memiliki kursi tunggu untuk masyarakat yang sedang antri dalam melakukan proses layanan, tetapi kursi tunggu yang tersedia hanya sedikit yaitu satu kursi panjang yang hanya bisa diduduki oleh 5 orang.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan serta kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan.
Kenyamanan dan kemudahan dalam pelaksanaan proses layanan kepada masyarakat, terutama dari segi fasilitas ruang pelayanan adanya kursi tunggu untuk menunggu antrian dan ruangan ber-AC, juga menempel informasi-informasi di papan informasi yang ditempel di dinding ruang pelayanan.
- 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.
Pegawai Kantor Desa Garunggunng mengutamakan kedisiplinan dalam bekerja. Tetapi ada beberapa yang kedisiplinannya masih kurang, seperti pegawai yang masih berbincang-bincang dengan pegawai lainnya dalam proses pelayanan, lalu beberapa pegawai yang tidak ada di tempat pada saat jam kerja. Sehingga dari segi kedisiplinan untuk pelayanan di Kantor Desa Garunggunng belum maksimal.
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Alat bantu dibagian pelayanan di Kantor Desa Garunggunng memiliki 2 Komputer, 1 laptop, dan 2 printer dibagian pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting, alat bantu akan memudahkan pegawai dalam melayani masyarakat.

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)
Dimensi *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan. *Reliability* atau kehandalan mempunyai arti mengerjakan dengan benar sesuai dengan standar pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.
 - 1) Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat.
Pegawai Kantor Desa Garunggunng tentunya bagian staf administrasi sudah cermat dan teliti dalam melakukan proses pelayanan. Terlihat ketika masyarakat yang datang pegawai langsung mengecek dengan teliti syarat-syarat yang diajukan. Tetapi tidak adanya SOP atau Standar Pelayanan yang tertulis, hanya ada prosedur layanan pengurusan Kartu Keluarga (KK).
 - 2) Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
Pegawai kantor Desa Garunggunng mampu dan ahli menggunakan alat bantu seperti komputer, laptop, printer dan alat bantu lainnya. Dengan adanya kemampuan dan keahlian yang dimiliki pegawai akan melancarkan proses pelayanan.
3. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)
Responsiveness, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

- 1) Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan
Sebagai pegawai yang berkualitas maka harus memberikan respon terhadap masyarakat merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan. Pegawai merespon dengan ramah dan baik dalam melayani masyarakat. Pegawai menyapa dan menanyakan terlebih dahulu apa keperluan yang dilakukan oleh orang tersebut.
- 2) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, cepat, dan cermat.
Proses pelayanan, pegawai melakukan dengan cepat. Hal ini terlihat jika ada masyarakat yang ingin mengurus keperlunya seperti membuat Kartu Keluarga (KK) pegawai dalam melakukan proses pelayanan sudah tepat. Pegawai langsung mengecek syarat-syarat yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya. Tetapi dalam proses pelayanan, pegawai belum sepenuhnya memberikan ketepatan waktu yang tepat. Contohnya dalam pembuatan KK petugas belum bisa menjanjikan kapan Kartu Keluarga bisa dicetak.
- 3) Semua keluhan masyarakat direspon dengan baik.
Keluhan dari masyarakat sebagai acuan dalam evaluasi kinerja, kritik dan saran pasti akan respon dengan baik. Keluhan masyarakat bisa langsung disampaikan ke pegawai, atau melalui *website* Desa Garunggunung. Tetapi di Kantor Desa tidak tersedia kotak saran untuk menampung keluhan dari masyarakat.
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. Dimensi *assurance* juga mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya,

resiko dan keragu-raguan. Sehingga masyarakat pengguna layanan dapat dengan mudah mengurus keperlunya.

- 1) Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
Jaminan tepat waktu pegawai memberikan jaminan ketepatan waktu dengan jaminan kepercayaan, misalnya apabila ada masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga (KK) belum selesai ataupun sudah selesai, maka akan dihubungi oleh pegawai melalui pesan WhatsApp, dan jangka waktu penyelesaian diberi tempo paling cepat tiga hari dan paling lambat satu minggu.
- 2) Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
Kantor Desa Garunggunung tidak menerapkan jaminan biaya, dalam artian setiap keperluan masyarakat untuk mengurus administrasi terutama Kartu Keluarga (KK) tidak dikenakan biaya sama sekali (gratis).

5. Dimensi *Empathy* (empati)

Dimensi *empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

- 1) Pegawai melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
Pelayanan di Kantor Desa Garunggunung sudah termasuk baik, karena setiap pengguna layanan yang datang langsung disambut dengan pegawai layanan dengan sopan. Sehingga masyarakat terlihat senang dengan kesopanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan. Keramahan dan sopan santun dalam proses pelayanan sangat penting dilakukan untuk melayani masyarakat. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang

diberikan di Kantor Desa Garunggung.

- 2) Pegawai melayani dan menghargai setiap masyarakat.

Sikap pegawai layanan yang harus menghargai masyarakat dengan cara menanyakan mengenai keperluannya dan memberikan penjelasan terkait dengan keperluannya tersebut. Pelayanan yang diberikan pegawai dengan menerapkan senyum, salam dan sapa. Sehingga masyarakat yang datang akan merasa nyaman dan keperluan dapat berjalan dengan lancar.

Pembahasan

1. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

Pegawai Kantor Desa Garunggung dalam memberikan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) kepada masyarakat dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa aspek dari dimensi *tangible*, yaitu : penampilan pegawai dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan serta kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Semua aspek yang ada pada dimensi *tangible* tersebut belum sempurna diterapkan oleh Kantor Desa Garunggung dalam melakukan proses pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK).

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Pelayanan publik di Kantor Desa Garunggung sudah menerapkan semua aspek dimensi *reliability*, pegawai layanan dalam mengurus KK sudah cermat dalam melayani, lalu semua pegawai Kantor Desa Garunggung ahli dan mampu dalam

menggunakan alat bantu sehingga memudahkan proses pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Proses pelayanan pengurusan KK di Kantor Desa Garunggung sudah merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik, serta pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Untuk pelayanan waktu yang tepat belum terwujud, karena masih ada masyarakat yang belum puas dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh pegawai layanan. Dalam pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK), bisa dilakukan di Kantor Desa Garunggung secara online melalui aplikasi SI PELANDUK, maka untuk ketepatan waktu penyelesaian Kartu Keluarga (KK) tergantung dari dinas terkait dan apabila masyarakat Desa Garunggung yang mendaftar atau membuat di Kantor Desa perkiraan paling lama satu minggu.

4. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* merupakan jaminan yang diberikan pegawai pelayanan kepada masyarakat baik berupa biaya maupun waktu. Dimensi *assurance* memiliki dua aspek yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya. Kantor Desa Garunggung belum bisa memberikan jaminan tepat waktu mengenai penyelesaian KK seperti yang dijelaskan pada bagian *responsiveness* dan untuk jaminan biaya Kantor Desa Garunggung tidak memungut biaya (gratis) dalam pengurusan administrasi kependudukan.

5. Dimensi *Empathy* (empati)

Pelayanan publik di Kantor Desa Garunggung sudah menerapkan dimensi *empathy* dalam melakukan proses pelayanan, pegawai bersikap

ramah kepada masyarakat yang ini melakukan layanan, pegawai bersikap sopan santun dan melayani masyarakat dengan baik. Perhatian pegawai pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, hal ini bisa terlaksana dengan baik dan lancar apabila pegawai layanan memberikan perhatian yang baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Garunggung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong (Studi Kasus Pengurusan Kartu Keluarga (KK). Bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Garunggung Kecamatan Tanjung dalam pengurusan Kartu Keluarga belum sepenuhnya baik atau masih belum berkualitas, masih ada beberapa yang harus ditingkatkan, baik itu dari segi fasilitas untuk kenyamanan proses pelayanan, ataupun kinerja pegawai yang harus lebih baik lagi.

Saran

Berdasarkan permasalahan yang muncul, maka peneliti memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Garunggung sebagai berikut:

1. Lebih meningkatkan lagi dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pengurusan Kartu Keluarga (KK).
2. Perlu adanya peningkatan fasilitas di ruang pelayanan seperti penambahan kursi tunggu.
3. Lebih fokus lagi dalam memberikan informasi dengan lebih jelas dan mudah dipahami

DAFTAR PUSTAKA

Fatma sarie, d. (2023). *Metodologi Penelitian*. Batam: Yayasan Cendikian Mulia Mandiri.

Kotler dan Keller, 2016. Definisi pemasaran Jurnal Universitas Yohanes Dwi Kurniawan: Yogyakarta.

Kotler, philip dan Amstrong, Garry, 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

Mahmudah, F. N. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif Manajemen Pendidikan Berbantuan Software Atlas.TI 8*. Yogyakarta: UAD Press.

Maleong, L. J. (2014). *Qualitative Research Methodology*, (Bandung: PT. Teen Rosdakarya).

MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik. (n.d.). Retrieved from <https://jia.stialanbandung.ac.id>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. 3rd.

Moleong, L. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

RP, AK, & Sinambela, DS (2011). Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengunjung SnowBay Waterpark TMI). JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia , 2 (2), 110-129.

Sari, T. L., & Elpanso, E. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Avanza Pada PT Astra International Tbk Cabang Auto2000 Veteran Palembang. Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini, 13(2), 102-108.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Tjiptono, 2016. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian. Jurnal Universitas Ellyani: Sidoarjo.

Tjiptono, Fandy 2014. Indikator Kualitas Produk. Jurnal Universitas Ellyani: Sidoarjo.

Tjiptono, Fandy, 2014. Pengertian Kualitas. repositor y.unpas.ac.id