

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN DI DESA
HARAPAN KECAMATAN BONTOSIKUYU KABUPATEN KEPULAUAN
SELAYAR**



NUR WAHIDAH JAMILAH RAHMAH EDY
Nomor Induk Mahasiswa: 105611122019

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN DI
DESA HARAPAN KECAMATAN BONTOSIKUYU KABUPATEN
KEPULAUAN SELAYAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh

Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy

Nomor Induk Mahasiswa 105611122019

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian : Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di
Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten
Kepulauan Selayar

Nama Mahasiswa : Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy

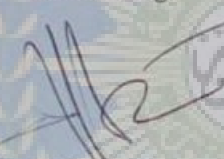
Nomor Induk Mahasiswa : 105611122019


Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

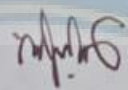

Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si

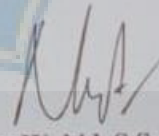

Syukri, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan

Pembimbing II


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991742

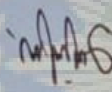
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Maka berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0167/FSP/A.4-II/VII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu Tanggal 29 Juli 2023.


TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si

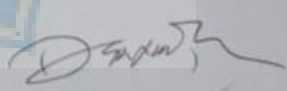
NBM: 730727



Andi Luhur Prianto, S.P., M.Si

NBM: 992797

PENGUJI:

1. Dr. H. Muhammad Isa Ansyari, M.Si (Ketua) 

2. Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd 

3. Syukri, S.Sos., M.Si 

4. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si 

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy

Nomor Stambuk : 105611122019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 15 Juni 2023

Yang menyatakan,



Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy

ABSTRAK

Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy, “Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar”(Di Bimbing Oleh Hafiiz Alfiansyah Parawu, dan Syukri)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi dan pengaduan dalam menyampaikan informasi-informasi pelayanan serta untuk membangun kualitas pelayanan dan pengaduan masyarakat terhadap staff pelayanan desa yang terkait, agar mempermudah masyarakat dan staff desa dalam menindaklanjuti hal tersebut. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan informasi dan pengaduan terhadap masyarakat di Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara, dan data sekunder diambil dari dokumen, laporan, dan arsip resmi yang dapat didukung dengan kebutuhan primer. Informan penelitian ini sebanyak 5 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar terdapat lima indikator, yaitu: Tangible (Bukti Nyata), Realibity (Kehandalan), Responseveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar masih belum berjalan dengan maksimal. Karena adanya beberapa faktor penghambat dari pelayanan informasi dari desa karena masih adanya beberapa masyarakat yang belum bisa mengakses informasi secara sistem online maupun offline karena faktor keterbatasannya fasilitas masyarakat dalam menjangkau hal tersebut.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan*

KATA PENGANTAR

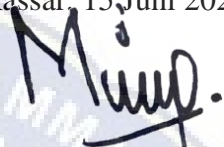
Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya yang tak terhingga kepada penulis. Atas limpahkan kasih sayang Allah SWT, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam senantiasa panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di hari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir skripsi tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang luar biasa kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si selaku Ketua jurusan dan Sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kedua Orang tua tercinta yang tak pernah berhenti memberikan semangat, doa, nasehat serta memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dan telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang.
5. Segenap Dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Bapak Arman selaku kepala Desa dan staf serta masyarakat Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu yang telah berpartisipasi membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik.
7. Kepada seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
8. Keluarga dan saudara penulis yang telah memberikan support dalam penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan sampai pada penyelesaian tugas akhir skripsi tak luput dari kesalahan dan keterbatasan, oleh karena itu penulis memohon maaf kepada semua pihak yang terlibat. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Makassar, 15 Juni 2023


Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Konsep dan Teori	12
C. Konsep Pengaduan Masyarakat	23
D. Kerangka Pikir	25
E. Fokus Penelitian	26
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	28
B. Jenis Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	29

D. Informan Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
G. Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Sejarah Kantor Desa.....	34
B. Hasil Penelitian	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Tabel 4.1 Nama-nama dusun di Desa Harapan kecamatan Bontosikuyu Kabupaten
Kepulauan Selayar

Tabel 4.2 Sarana Prasarana di Kantor Desa Harapan

Tabel 4.3 Nama-nama Pegawai di Kantor Desa Harapan

Tabel 4.4 Nama-nama Kepala Dusun di Desa Harapan

Tabel 4.5 Jenis-jenis Alat Bantu



Daftar Gambar

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” kepengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Sinambela (2006 : 4).

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa: *“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan kebutuhan*

masyarakat yang ada”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik merupakan 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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan 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.

Menurut Saefullah dalam Hardiyansyah (2011 : 14) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Prinsipnya setiap pelayanan publik, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antarsatu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tersebut.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Kebutuhan pelanggan atau masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Hardiyansyah (2011 : 15) yaitu: kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka indikator-indikator kualitas pelayanan dapat di lihat melalui prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sehubungan dengan itu maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik ini. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar yang menjadi salah satu

dari pelaksana dari pelayanan publik.

Secara umum pelayanan publik merupakan suatu bentuk perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang telah ditetapkan dalam organisasi yang merupakan tempat suatu kegiatan pusat pelayanan yang harus di jalankan semaksimal mungkin, agar minimnya pusat pelayanan di desa tidak mengurangi hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, dimana kantor desa adalah tempat yang terdekat bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan segala kegiatan yang ada di desa. Sebagai acuan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang akan menghasilkan kepuasan masyarakat. Pemerintah telah berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan publik seperti mendirikan kantor desa di wilayah pedesaan

Dalam sebuah berita yang mana dalam hal ini memberitakan ataupun memberi informasi dalam sebuah artikel OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA kepatuhan pelayanan publik pada Kamis, 18/03/2021, Maya Septiani mengatakan Selain itu, Survei Kepatuhan yang notabene berkaitan dengan standar pelayanan sehingga pengabaian terhadap standar pelayanan tersebut dapat menurunkan kualitas pelayanan. Logikanya, apabila kualitas pelayanan publik menurun, maka akan rentan terjadinya maladministrasi bahkan KKN. Sebagai contoh, tidak dipampangnya informasi pelayanan publik, yakni standar biaya akan menimbulkan praktek pungutan liar, calo, suap dalam pelayanan publik. Sumber : (Maya Septiani Asisten Pratama

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung).

Secara teoritis dapat mendukung teori Groeteh (Tjiptono, 1997) dalam Mardiyansyah (2018:49) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun dalam definisi strategis menurut Sinambele dkk. (2006) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memengaruhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers) dalam Hardiansyah (2018-49).

Sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang meliputi beberapa indikator pelayanan menurut Zeithaml et.al. (1990), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: tangibel (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pada pendapat lain yang menjadikan penghambat dalam sebuah pelayanan menurut Zeithaml et.al (1990) yaitu tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat, pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat, keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri, dan ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dan diperjelas

lagi dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang pelayanan informasi dan pengaduan yang ada di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berdasarkan hasil observasi di kantor desa harapan mengenai pelayanan informasi dan pengaduan telah dilakukan secara online. Akan tetapi, ada beberapa hal yang masih menjadi penghambat di masyarakat yaitu masih banyaknya masyarakat yang tidak menggunakan android serta transportasi masyarakat yang tidak ada dalam menjangkau pelayanan di kantor desa disebabkan karna jarak antara dusun ballabulo, dusun dodaiyyah, dusun lopi-lopi, dan dusun bontoala lumayan jauh. Sehingga, masyarakat sulit menjangkau informasi mengenai pelayanan di Kantor Desa Harapan.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan, maka dapat ditarik rumusan masalah penelitian ini, yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar ditinjau dari aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Di Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar ditinjau dari aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

- a. Untuk memperoleh kajian ilmiah mengenai pelayanan informasi dan pengaduan.
- b. Menambah wawasan bagi perkembangan ilmu dan pengetahuan terutama yang berhubungan dengan Pelayanan Informasi dan Pengaduan.
- c. Sebagai bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna menjadikan penelitian lebih lanjut terhadap masalah sejenis atau objek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat lebih disempurnakan.

2. Praktis

- a. Bagi Peneliti, bermanfaat dalam meningkatkan kualitas ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik.
- b. Bagi pemerintah Kantor Desa Harapan;

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi para pegawai Kantor Desa Harapan dalam melayani masyarakat.

c. Bagi masyarakat umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan tema yang diteliti, dihimpun menjadi acuan atau referensi pendukung dan kemudian mencari perbandingan penelitian tersebut dengan penelitian penulis. Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tema tentang kualitas pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat sesuai dengan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti dan judul	Metode penelitian	Hasil penelitian
1.	Syahrani (2019) "Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Pada Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong".	Kuantitatif	Hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa, kualitas pelayanan masyarakat di lihat dari aspek tangible (berwujud) pada puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dapat dikategorikan "cukup berkualitas".
2.	Suandi (2019) "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan	Kuantitatif	Hasil penelitian terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan kantor kecamatan Belitang adalah 2,88 dengan angka

	Belitang Kabupaten Oku Timur”.		<p>konversi sebesar 71,95. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,95 yang berada pada interval 62,51 - 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B (Baik)". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor kecamatan Belitang secara keseluruhan termasuk dalam kategori "baik."</p>
3.	Rahmawati (2020) "Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser".	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek tangible (berwujud) dalam rangka meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser dapat dikategorikan "Cukup Berkualitas".</p>

B. Konsep dan Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah.

Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Pelayanan publik menurut Subarsono adalah: serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya”.

Lebih lanjut, Sinambela mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah: “sebagai 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”.

Pelayanan publik menurut Pasolong 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.²⁴ Selanjutnya Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan

pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian 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.

Menurut Thoha, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat.²⁸ Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada

pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Selain itu menurut Thoha, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibelkolaboratif dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah, dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan Dasar, Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok syarakat.
- b. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu

Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

2. 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.

3. 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, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial social security).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (dalam Hardiyansyah) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

3. Asas Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar

pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan.

Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

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

5.Kualitas Pelayanan Publik

ep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari (dalam Hardiyansyah) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasapelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut, Sinambela, dkk. (2006) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

6. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. **Tangibles (berwujud)** : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:

- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Realibility (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
- a) Kecermatan petugas dalam melayani
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Responsivess (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:
 - a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

C. Konsep Pengaduan Masyarakat

1. Pengertian Pengaduan

Menurut Syukri (Siti, 2009) pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Manajemen pengaduan yaitu sebuah proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasi,

dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

Menurut Hariani (Siti, 2009) dalam menyusun mekanisme keluhan yang akan tercantum dalam regulasi pelayanan pemerintah dalam hal ini adalah sebagai penyelenggara pemerintahan dan sebagai penyedia pelayanan perlu memperhatikan hal-hal diantaranya, bagaimana pengguna layanan menggunakan mekanisme keluhan, bagaimana penyedia pelayanan akan menangani keluhan, berapa lama mekanisme penanganan keluhan, apa tindakan yang akan penyedia pelayanan ambil dalam menangani keluhan, apakah terdapat lembaga mediasi bila pengguna layanan belum puas dengan jawaban penyedia pelayanan, siapa yang duduk dewan pengevaluasi kinerja dan badan macam apa yang memonitor kerja penyedia pelayanan dalam menangani keluhan.

Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan (Anwar, 2000). Pengaduan masyarakat merupakan akibat dari penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menyebabkan masyarakat melakukan pengaduan atas keluhan yang mereka alami. Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Meskipun banyak organisasi yang telah menanggapi pengaduan sebagai hal positif, namun tidak dapat dipungkiri jika masih terdapat organisasi yang menanggapi hal tersebut sebagai ancaman bagi keberlangsungan organisasi mereka.

D. Kerangka Pikir

Kepuasan masyarakat dalam hal kualitas pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah tidak terkecuali Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar yang dalam hal ini sebagai ujung tombak penyelenggara pemerintahan yang berada di Kecamatan Bontosikuyu.

Adapun kerangka gambar pemikiran kualitas pelayanan “Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2006)”



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pelayanan informasi dan pengaduan oleh karena itu fokus penelitian yang diambil terkait dengan Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar yang diangkat dari tujuan penelitian, kemudian dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka, kemudian mencocok antara teori dan fakta yang ada di lapangan. Maka dari itu untuk mengukur kualitas pelayanan informasi dan pengaduan peneliti mengambil teori Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2006) mengidentifikasi hasil studi para ahli mengenai indikator kualitas, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

Dalam hal ini adapun yang menjadi fokus penelitian yaitu:

1. Tangible (berwujud)

Tangible dilihat bagaimana pelayanan di kantor desa berjalan dengan baik.

Ketersediaan tempat pelayanan informasi dan pengaduan yang nyaman.

2. Realibity (Kehandalan)

Realibity atau kehandalan dapat dilihat dari kehandalan para staff desa dalam menangani masyarakat dalam menyampaikan informasi-informasi yang terkait dalam desa serta kehandalan dalam menindaklanjuti setiap pengaduan yang diberikan masyarakat desa harapan.

3. Responsive (Ketanggapan|)

Responsive atau ketanggapan untuk melihat bagaimana para staff desa dalam menanggapi masyarakat khususnya dalam pelayanan administrasi seperti pembuatan kartu keluarga (KK), KTP surat perizinan, dan semcamnya.

4. Assurance (jaminan)

Assurance atau jaminan untuk mengetahui kemampuan staff desa harapan dalam melayani masyarakat dengan baik dan terpercaya.

5. Emphaty (Empati)

Empati ini adalah sikap yang harus dimiliki oleh setiap pengguna layanan khususnya untuk staff desa harapan dalam melayani masyarakat agar terciptanya rasa saling menghargai dan pelayanan berjalan dengan baik.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu di Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar. Adapun waktu penelitian yaitu:

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian kurang lebih 2 bulan yakni April 2023 sampai Juni 2023

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini yaitu, karena menemukan permasalahan tentang keterlambatan proses pelayanan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

B. Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu suatu jenis penelitian yang memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dan pengaduan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif didukung data kualitatif. Dimana peneliti

berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai kualitas pelayanan dan pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

C. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, referensi-referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen serta observasi yang diperoleh dari lokasi penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan yang dimaksud adalah informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait Kualitas Pelayanan dan Pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar. Dalam hal ini peneliti menetapkan informan yang betul-betul dapat memberikan informasi ssesuai dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun, infoeman yang dimaksud yaitu:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

NO.	Informan	Nama
1.	Sekretaris Desa Harapan	<ul style="list-style-type: none"> • Rasdianto
2.	Staff Desa Harapan dan perangkat Desa Harapan	<ul style="list-style-type: none"> • H. Rasyid • Nur Ani • A. Fatmawati R • Andi Tarwis (Kepala Dusun Ballabulo)
3.	Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Al Fitri • Muh. Tadir • Eni • Riska Eka Yanti • Sandra

Sumber : Hasil Observasi Penelitian (2023)

Berdasarkan petunjuk dari informan, penelitian ini cukup mendapatkan informasi yang dibutuhkan, proses penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan penelitian dari peneliti mengenai siapa-siapa saja yang pantas untuk dijadikan sampel, oleh karena itu agar tidak sangat subjektif, peneliti harus punya latar belakang pengetahuan tertentu mengenai sampel yang dimaksud agar peneliti benar-benar bisa mendapatkan sampel yang sesuai dengan persyaratan atau tujuan dari penelitian (memperoleh data yang akurat).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi atau data yang akurat. Sehingga,

dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu penelitian sosial yang ilmiah. Adapun cara-cara tersebut dapat dibagi atas tiga bagian, yakni melalui: observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Teknik Observasi

Teknik Observasi, peneliti dalam hal ini melakukan pengamatan langsung di lapangan, yaitu pertama peneliti melakukan pengamatan seperti apa Kualitas Pelayanan dan Pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar. Kemudian peneliti melakukan pengamatan terhadap masyarakat yang terkait di lokasi penelitian.

2. Teknik Wawancara

Teknik Wawancara, yaitu teknik wawancara yang dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mewawancarai satu orang secara tatap muka (*face to face*), yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan, yang dikumpulkan dengan sistematis dan berdasarkan kepada tujuan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan alat wawancara, buku catatan dan kamera handphone.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan beberapa data, baik itu data yang berupa catatan, gambar, dan administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh merupakan hal yang penting dalam membuktikan validitas sebuah data ataupun hasil penelitian. Maka, dianggap perlu oleh peneliti untuk mengambil dokumentasi dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh peneliti. Dokumen yang berbentuk gambar atau foto.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik analisis data secara induktif, yaitu berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian dianalisis dan akhirnya ditemukan pemecahan persoalan yang bersifat umum.

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Sehingga, dapat mudah dipahami, dan dapat diinformasikan pada orang lain. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga ditanya sudah jenuh (Sugiono:46).

Berdasarkan pendapat di atas, teknik analisa data adalah suatu usaha untuk memproses data yang telah dikumpulkan oleh peneliti baik dengan alat pengumpulan data berupa wawancara, observasi maupun dokumentasi. Proses pertama adalah mereduksi data yaitu proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan mencari data yang dianggap penting sesuai dengan fokus penelitian. Proses kedua yaitu dengan *data display* (penyajian data) yaitu dengan bentuk uraian singkat, bagan, dan naratif. Proses ketiga yaitu *conclusion drawing/verification* yaitu penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

G. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono, (2015) salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan data triangulasi, teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang

bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga macam triangulasi diantaranya yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, misalnya, membandingkan dengan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kantor Desa

1. Sejarah Kantor Desa Harapan

Sejarah singkat Desa Harapan pada tahun 1811 ini dikatakan pemerintahan Distrik di mana saat itu dipegang oleh Opu Lolo (Alm) dan terdiri dari beberapa kampung yaitu Kampung Pariangan, Kampung Galung, Kampung Bontoala, Kampung Pangka Je'ne, Kampung Kilo Tepo', Kampung Lopi-Lopi, Kampung BallaBulo, Kampung Dodiayah, Tile-Tile, Lembangia, Banjumaling, Reaiya, dan Kampung Laleman. Dan pada tahun 1950 pemerintahan Distrik berubah menjadi pembentukan gabungan persiapan desa, dipimpin oleh Sultan Adduk (Alm) pada tanggal 16 Mei 1950.

Pada tanggal 1 April 1967 berubahlah Gabungan Desa Persiapan menjadi satu desa dan berdasarkan pertimbangan yang matang, tim dari provinsi saat itu memberikan nama pada Desa tersebut dengan nama "Desa Harapan". Makna filosofis yang terkandung didalamnya adalah diharapkan desa tersebut memberikan harapan baru yakni suatu tatanan masyarakat yang makmur, adil dan sejahtera serta di-ridhoi Allah SWT. Pada tanggal 10 Mei 1978 Kepala Desa Hadjollah (Alm), dengan berbagai pertimbangan, termasuk aspirasi masyarakat pada saat itu memekarkan Desa Harapan dan membentuk persiapan desa yang baru yakni Desa Patilereng. Dan pada tahun 1990 – 2017 dinamika politik terus bergulir di Desa Harapan dan menghadirkan beberapa pemimpin. Berikut

beberapa nama Kepala Desa Harapan:

- a. Periode Tahun 1991-1999 dijabat oleh Bapak Muslimin
- b. Periode Tahun 1999-2002 dijabat oleh Bapak Drs. Pahri
- c. Periode Tahun 2002 dijabat oleh Bapak Muh. Raja
- d. Periode Tahun 2002-2005 dijabat oleh Bapak Arifin Santiago
- e. Periode Tahun 2006-2007 dijabat oleh Bapak Nur Hasli
- f. Periode Tahun 2007 dijabat oleh Bapak Muh. Taqwa
- g. Periode Tahun 2007-2013 dijabat oleh Bapak Nur Hasli
- h. Periode Tanggal 10 Agustus-13 Agustus dijabat oleh Bapak Drs. Suardi
- i. Periode Tahun 2013-2017 dijabat oleh Bapak Nur Hasli
- j. Periode Tahun 2017-2018 dijabat oleh Bapak Mohammad Basir, SH
- k. Periode Tahun 2018-sekarang dijabat oleh Bapak Arman.

2. Kondisi dan Demografi Kantor Desa Harapan

a. Kondisi Kantor Desa

Desa Harapan memiliki jumlah penduduk keseluruhan sebanyak 1.965 penduduk. Desa Harapan merupakan salah satu wilayah administratif dalam wilayah kabupaten kepulauan Selayar, yang terletak di bagian selatan pulau Selayar. Desa Harapan dengan kota pariangan adalah merupakan ibu kota kecamatan bontosikuyu. Sedang jarak ibu kota Desa dengan Ibu kota kabupaten adalah 20km dengan waktu yang di tempuh untuk kendaraan adalah 30 menit.

Desa Harapan dibagi dalam 8 dusun, yaitu:

Tabel 4.1

**Nama-Nama Dusun Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu
Kabupaten Kepulauan Selayar**

NO.	NAMA-NAMA DUSUN DESA HARAPAN
1.	Dusun Pariangan Selatan
2.	Dusun Balang Bo'dong
3.	Dusun Balang Kajeng
4.	Dusun Siholung
5.	Dusun Ballabulo
6.	Dusun Lopi-lopi
7.	Dusun Bontoala
8.	Dusun Dodaiyah

Sumber: Hasil Observasi Lapangan (2023)

3. Demografi Kantor Desa Harapan

Demografi Desa Harapan kecamatan Bontosikuyu mempunyai luas wilayah 27 km² (2.700 ha), serta berbatasan dengan:

1. Sebelah utara dengan desa Patikarya
2. Sebelah Selatan dengan desa Layolo Baru
3. Sebelah timur dengan desa layolo baru dan desa patilereng
4. Sebelah Barat dengan laut selat Makassar

Kondisi Lingkungan Permukiman dan Infastruktur Fisik Secara umum, kondisi topografi desa Harapan berevariasi, sebagian tanah datar dan sebagian lagi bergunung-gunung, dengan curah hujan 214 mm. Hari hujan rata-rata 13 hari, musim hujan pada bulan desember hingga bulan juni sedangkan untuk musim kemarau pada bulan agustus hingga bulan november dengan tingkat kesuburan

berada pada rata-rata kategori baik.

4. Hidrologi dan Tata Air dan Perekonomian Masyarakat Desa Harapan

a. Hidrologi dan Tata air

Di Desa Harapan terdapat beberapa sumber mata air walaupun belum dimanfaatkan secara maksimal. Sebagian besar mata air tersebut digunakan untuk kebutuhan air bersih rumah tangga melalui perpipaan. Selain itu, ada beberapa yang memanfaatkan air sumur untuk mandi, mencuci dan keperluan lainnya.

b. Perekonomian Masyarakat Desa Harapan

Kondisi perekonomian Desa harapan bertumpu pada beberapa sektor dan sub-sektor antara lain, pertanian yang mencakup pertanian tanaman pangan dan hortikultura, tanaman perkebunan, kehutanan dan peternakan. Selain itu, ditunjang pula oleh usaha pertambangan, industri kecil/kerajinan serta jasa perdagangan. Untuk lahan pertanian masyarakat masih menggunakan sistem tumpang sari. Adapun perkebunan berupa tanaman kelapa dan cengkeh. Selain perkebunan, masyarakat Desa Harapan juga beternak. Masyarakat beternak sapi dan kambing. Dimana masyarakat juga dapat meningkatkan penghasilan dari beternak dengan cara menjual sapi dan kambing yang mereka rawat. Sebagian besar ternak yang dimiliki oleh masyarakat adalah milik pribadi.

5. Visi dan Misi Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Selayar

a. Visi

Terwujudnya Desa Harapan yang Aman, Sehat, Cerdas, Berdaya Saing, Berbudaya dan Berkhak Mulia.

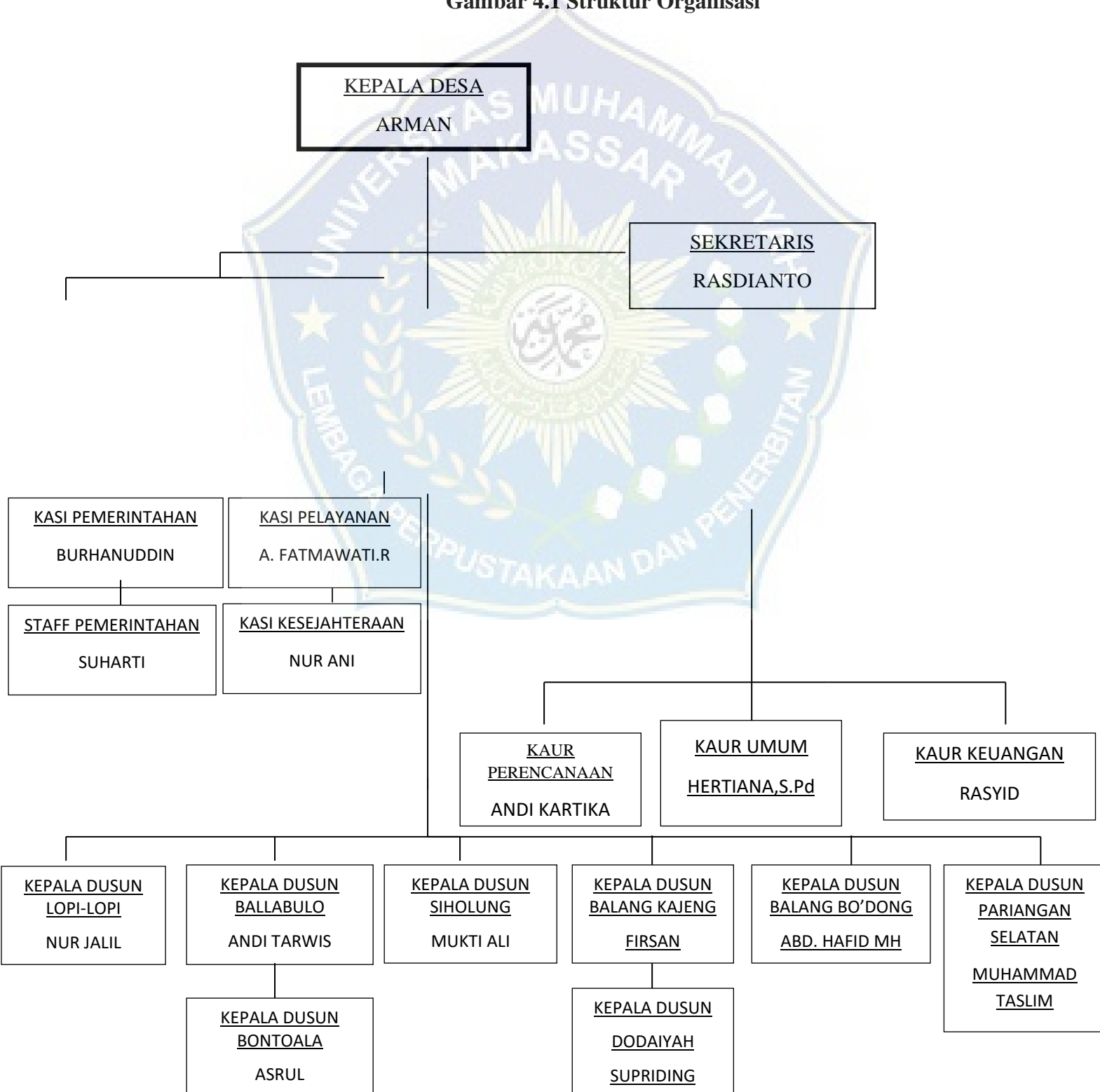
b. Misi

1. Mewujudkan keamanan dan ketertiban di Lingkungan Desa Harapan
2. Meningkatkan kesehatan dan kebersihan Desa serta mengusahakan jaminan kesehatan masyarakat melalui program pemerintah
3. Mewujudkan dan meningkatkan serta meneruskan tata kelola pemerintah Desa yang baik
4. Meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat desa dan daya saing desa
5. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa dengan mewujudkan BUMDes dan program lain untuk membuka lapangan kerja bagi masyarakat desa serta meningkatkan produksi rumah tangga kecil
6. Meningkatkan sarana dan prasana dari segi fisik, ekonomi, pendidikan, kesehatan dan kebudayaan di desa
7. Meningkatkan kehidupan yang harmonis, toleran, saling menghormati dalam kehidupan berbudaya dan beragama di Desa Harapan yang berlandaskan kearifan lokal daerah yakni “Assipakatau, Sipakalabbiri, Assamaturu, dan Assikamaseang”
8. Mengedepankan kejujuran, keadilan, transparansi dalam kehidupan sehari-hari baik dalam pemerintahan maupun dengan masyarakat desa.

6. Struktur Organisasi Desa Harapan

Struktur Organisasi Desa Harapan terdiri dari Kepala Desa sebagaistackholder pemerintah dibantu oleh BPD dan LPM/Lembaga Adat Sekretaris Desa, kemudian memiliki enam bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya lalu Desa Harapan memiliki delapan Kepala Dusun.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



7. Keadaan Sarana dan Prasarana di Kantor Desa

Keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di Kantor Desa Harapan tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan, sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan di Kantor Desa akan memberikan pengaruh baik pada peningkatan mutu serta kualitas pelayanan di Kantor Desa Harapan.

Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana di Kantor Desa Harapan

NO.	JENIS	JUMLAH
1	Ruang Kepala Desa	1
2	Ruang BPD	1
3	Aula	1
4	Sekretaris Desa	1
	Kasi Pelayanan	
	Kaur Perencanaan	
5	kasi Pemerintahan	1
	Kaur Keuangan	
	Operator	
	Registrasi	
6	Ruang PKK	1
7	Dapur	1

8. Kondisi Pemerintahan Desa

Struktur organisasi pemerintahan desa harapan terdiri dari seorang kepala desa, seorang sekretaris desa dibantu oleh perangkat desa. Adapun uraian

penjelasan diatas dapat dilihat dari data aparat desa pada

Tabel 4.3 Nama-nama Pegawai

NO.	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Arman	SMA	Kepala Desa
2	Rasdianto	SMA	Sekretaris Desa
3	Andi Kartika Dewi	SMA	Kaur Perencanaan
4	Hertiana, S.Pd	S1	Kaur Umum
5	Rasyid	SMA	Kaur Keuangan
6	Burhanuddin	SMA	Kasi Pemerintahan
7	A. Fatmawati R	SMA	Kasi Pelayanan
8	Nur Ani	SMA	Kasi Kesejahteraan
9	Suharti	SMA	Staff Pemerintahan

Sumber: Hasil Observasi Lapangan (2023)

Tabel 4.4 Daftar Nama-nama Kepala Dusun Desa Harapan

NO.	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Nur Jalil	SMA	Kadus Lopi-Lopi
2	Andi Tarwis	SMA	Kadus Ballabulo
3	Mukti Ali	SMA	Kadus Siholung
4	Firsan	SMA	Kadus Balang Kajeng
5	Abdul Hafid MH	SMA	Kadus Balang Bo'dong
6	Muhammad Taslim	SMA	Kadus Pariangan Selatan
7	Asrul	SMA	Kadus Bontoala
8	Supriding	SMA	Kadus Dodaiyah

Sumber: Hasil Observasi Lapangan (2023)

B. Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan informasi merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat/pemohon informasi publik secara cepat dan tepat waktu. Begitu juga dengan pemerintahan Kantor Desa Harapan yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Serta pengaduan dalam melayani

masyarakat pemerintah kantor desa juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang belum efektif. Pelayanan informasi dan pengaduan dengan lima (5) dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibity*), daya tanggap (*responive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy* dilakukan). Selain itu, peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pelayanan dan pengaduan. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kantor Desa Harapan berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan dan pengaduan yaitu kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan informasi di Kantor Desa Harapan menunjukkan bahwa:

- a. Kenyamanan Tempat Pelayanan dan Pengaduan

Kenyamanan tempat pelayanan dan Pengaduan juga sangat mempengaruhi penilaian pengguna kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu Kantor Desa sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan. Penyedia layanan juga harus menyediakan tempat yang cukup. Hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Nur Ani selaku kaur kesejahteraan yang mengatakan bahwa:

“Kami selaku petugas layanan telah menyediakan tempat yang nyaman bagi masyarakat, seperti tempat duduk dan lingkungan yang bersih”

Hal ini dibenarkan juga oleh Ibu Riska Eka Yanti salah satu masyarakat desa harapan yang mengatakan bahwa:

“Kenyamanan pelayanan di Kantor Desa Harapan sudah baik.”

Disampaikan juga oleh Ibu Sandra yaitu salah satu masyarakat desa harapan yang mengatakan bahwa:

“Kalau kenyamanan di Kantor Desa sudah baik, karena lingkungannya juga bersih jadi kita sebagai masyarakat nyaman saat proses pelayanan ataupun jika ingin menyampaikan keluhan/pengaduan.”

Dari hasil observasi pada indikator ini telah berjalan dengan baik dan hal ini membuat masyarakat merasa lebih puas dalam proses pelayanan.

b. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan dan Pengaduan

Pada indikator ini kemudahan pelayanan dan Pengaduan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Harapan sistem pelayanan dan pengaduan telah dilakukan secara online. Namun, sebagian besar masyarakat yang terkendala di handphone karena masih banyak yang tidak menggunakan hp android dan masih ada beberapa dusun yang terkendala jaringan dan listriknya dan tidak dapat melakukan pengaduan sehingga tidak dapat menjangkau informasi pelayanan dari desa. Dalam hal ini Kepala Desa mengambil satu kebijakan dimana aparat desa (kepala dusun) diwajibkan datang/berkantor di kantor desa maksimal empat hari dalam seminggu, guna mengetahui informasi-informasi yang ada di desa. Sehingga hal tersebut dapat

mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dari pelayanan desa.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu A. Fatmawati R selaku Kasi Pelayanan yang diwawancarai pada tanggal 15 Mei 2023 yang menyatakan bahwa:

“Kepala Desa kami mengambil kebijakan tersebut benar adanya agar mempermudah masyarakat dalam pengaduan dan pelayanan, walaupun belum berjalan secara maksimal, dikarenakan setiap kepala dusun diwajibkan berkantor hanya empat hari dalam seminggu. Dimana ada beberapa hal yang mengenai pembaharuan informasi pelayanan desa, dan saat itu tidak ada kepala dusun yang hadir. Sehingga, harus menunggu lagi sampai minggu depan/hari senin.

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Sandra yang merupakan salah satu masyarakat desa harapan yang mengatakan bahwa:

“Saat saya ingin mengurus perpindahan penduduk, saya bertanya kepada kepala dusun dikarenakan jangkauan dari rumah saya ke kantor desa cukup jauh sekitaran 2kilo bahwa apa-apa saja persyaratan untuk mengurus surat perpindahan penduduk dan surat pengantar dari desa. Hal ini kepala dusun juga cepat menindaklanjuti.”

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Andi Tarwis selaku Kepala Dusun Ballabulo yang mengatakan bahwa:

“Saya selaku kepala dusun akan membantu setiap masyarakat saya dalam hal melakukan administrasi di kantor desa dan menyampaikan informasi persyaratan pelayanan terhadap masyarakat seperti mengenai surat pengantar perpindahan penduduk ataupun pembuatan KTP di karenakan disini masih kurangnya masyarakat yang menggunakan hp android serta masih terkendala jaringan dan masih adanya beberapa masyarakat yang belum punya transportasi atau keterbatasan transportasi sebab jarak rumah masyarakat lumayan jauh dari kantor desa.”

Dari hasil observasi pada indikator ini bahwa dapat disimpulkan pelayanan informasi dan pengaduan masih belum optimal walaupun sudah menggunakan sistem online, karena masih adanya beberapa kendala masyarakat. Sehingga

mendapatkan informasi dan melakukan pengaduan hanya dari kepala dusun.

c. Kedisiplinan Petugas

Dalam melaksanakan tugasnya para petugas/aparat Desa membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan petugas yang penuh dengan tanggungjawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung. Petugas juga harus memenuhi kepentingan pelayanan diatas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan oranglain dibanding kepentingan pribadi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa para pegawai telah disiplin dalam memberikan pelayanan informasi dan pengaduan. Kedisiplinan ini ditunjukkan pada jam kerja yang dilakukan oleh para petugas yaitu pukul: 08.00-16.00. Kemudian didukung oleh hasil wawancara Bapak Rasdianto selaku sekretaris desa yang menyatakan bahwa:

“petugas disini sudah disiplin, pagi-pagi saya datang sudah ada yang melayani”

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Fitri selaku masyarakat desa harapan yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan di kantor desa sudah disiplin dalam waktu pelayanan, karena waktu saya ingin mengurus surat pengantar dari desa sudah dilayani dengan baik.”

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Riska Eka Yanti yang mengatakan bahwa:

“Kedisiplinan waktu di kantor desa sudah baik”

Dalam hal pelayanan disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama pada bagian pelayanan, guna menunjukkan kinerja pelayanan yang baik serta sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar para masyarakat merasa puas atas apa yang telah dilakukan oleh petugas dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik.

d. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu yang ada di Kantor Desa Harapan saat ini adalah Komputer, Laptop dan Printer. Alat bantu yang ada sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran dalam proses pelayanan. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Rasdianto yang diwawancarai pada 15 Mei 2023:

“Alat bantu yang ada di Kantor Desa meliputi komputer, laptop dan printer”

Tabel 4.5 Jenis-jenis Alat Bantu

NO.	JENIS-JENIS ALAT BANTU
1.	KOMPUTER
2.	LAPTOP
3.	PRINTER

Sumber: Hasil Observasi Lapangan (2023)

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Riska Eka Yanti yang mengatakan bahwa:

“di Kantor Desa Harapan telah menggunakan alat bantu Laptop, komputer, dan printer.”

e. Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Dimensi *Tangible*

Dalam mewujudkan pelayanan informasi dan pengaduan yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator, yaitu kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Bentuk pelayanan informasi dan pengaduan berada pada indikator kemudahan dalam proses pelayanan. Dimana pada indikator ini belum berjalan efektif.

2. Dimensi *Realibity* (kehandalan)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan informasi dan pengaduan di Kantor Desa Harapan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Kecermatan petugas dalam melakukan proses pelayanan sangat penting bagi masyarakat. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam penyampaian informasi, apabila terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi, maka hal itu akan merugikan masyarakat. Karena masyarakat harus mengurus kembali kesalahan data yang disampaikan tersebut dan hal ini akan

menjadi bentuk pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di kantor desa. Maka dari itu, petugas dituntut untuk lebih teliti dan cermat dalam melakukan tugas dan tanggungjawab agar terciptanya pelayanan yang baik dan tepat. Sehingga masyarakat akan merasa puas atas pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil observasi, para staff/petugas Kantor Desa Harapan sudah cermat dan teliti saat melakukan pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Andi Fatmawati R selaku kasi pelayanan yang mengatakan bahwa:

“Kecermatan dan ketelitian petugas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat Desa Harapan sudah cukup baik”.

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Sandra selaku masyarakat desa harapan yang mengatakan bahwa:

“Penyampaian informasi dari pelayanan kantor desa sudah baik, walaupun saya hanya menggunakan perantara melalui kepala dusun. Disebabkan faktor transportasi dan handphone. Dimana saat ini saya hanya menggunakan handphone *basic* (komuniketer)”

Hal tersebut sependapat dengan Bapak Andi Tarwis selaku kepala dusun Ballabulo yang mengatakan bahwa:

“Penyampaian informasi dari pelayanan desa sudah baik. Tapi kadang ada hal mengenai pembaharuan layanan saya tidak berada di kantor desa. Jadi informasi yang saya dapatkan kadang agak lambat dari penyampaian pelayanan di kantor desa.”

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kecermatan dan ketelitian petugas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat itu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dimana masyarakat juga merasa puas jika petugas melayani dengan baik dan optimal. Tetapi karena masih adanya masyarakat yang terkendala

dalam hal transportasi, maka Kepala Desa Harapan mengambil kebijakan untuk para perangkat desa (Kepala Dusun) agar datang ke kantor seminggu minimal empat kali. Agar mempermudah proses pelayanan informasi dan pengaduan terhadap masyarakat.

b. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja. Hal ini juga akan bisa menimbulkan pengaduan masyarakat jika pelayanannya masih lambat. Dari hasil observasi di Kantor Desa Harapan, semua petugas belum mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Misalnya saja komputer, belum semua mampu mengoperasikan komputer. Dari jumlah petugas yang ada hanya sekitar 2 sampai 3 orang yang bisa menggunakan komputer. Hal ini terjadi saat saya observasi di Kantor Desa Harapan dan dibenarkan oleh Bapak Rasdianto yang menyatakan bahwa:

“Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) disini masih kurang, belum semuanya dapat menguasai alat bantu seperti komputer”.

Hal ini juga dibenarkan oleh salah satu masyarakat yaitu Bapak Muh. Takdir yang mengatakan bahwa:

“Waktu saya datang ke kantor desa, kebetulan staff desa yang memahami alat bantu seperti komputer tidak ada di kantor. Maka dari itu, saya harus menunggu untuk dibuatkan surat pengantar dari desa.”

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu khususnya menggunakan komputer sangat penting agar proses pelayanan di Kantor Desa Harapan bisa berjalan dengan baik dan lancar, seperti pembuatan administrasi (surat izin pengantar, surat perpindahan penduduk, dan sebagainya). Tetapi pada indikator ini masih belum maksimal.

c. Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Dimensi *Realibity*

Kehandalan (*realibity*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dan pengaduan yang dijanjikan dengan segera, akurat serta memuaskan pengguna layanan/masyarakat. Kehandalan petugas sangat membantu masyarakat dalam menerima layanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas yang dikerjakan bisa lebih memuaskan tanpa adanya keluhan dan kesan yang diterima oleh masyarakat.

Inti dari pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang belum difahami oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut, yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional

Pada penelitian ini, dimensi *realibity* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan dalam pelayanan serta kemampuan petugas/aparat dalam

menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu masih minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu berjumlah dua sampai tiga orang. Sehingga, ketika ada salah satu petugas atau bahkan keduanya tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan tidak berjalan maksimal

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Aspek daya tanggap yang diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kantor Desa Harapan. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan informasi dan pengaduan di Kantor Desa Harapan dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

a. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan informasi dan pengaduan khususnya di Kantor Desa Harapan. Petugas merespon dan tanggap terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas pelayanan Kantor Desa Harapan telah merespon masyarakat dengan baik yang ingin melakukan pelayanan. Seperti yang

dikatakan oleh Ibu Nur Ani saat diwawancarai pada tanggal 15 Mei 2023 bahwa:

“Untuk petugas yang ada di ruangan pelayanan sudah cukup merespon masyarakat/pengguna layanan dengan baik”.

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Riska Eka Yanti yang mengatakan bahwa:

“Dengan respon yang baik dari pelayanan di kantor desa, saya selaku masyarakat juga sudah merasa puas dengan pelayanannya.”

Dari hasil observasi di kantor desa mengenai indikator ini bahwa respon pelayanan desa sudah baik.

b. Petugas melakukan pelayanan dan pengaduan dengan cepat dan tanggap

Pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka tidak menimbulkan pengaduann/keluhan ketidaknyaman masyarakat dalam proses pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Nur Ani pada tanggal 15 Mei 2023 yang mengatakan bahwa:

“Kami sebagai staff Desa/staff pelayanan selalu berusaha melakukan yang terbaik kepada masyarat. Tetapi, kebetulan di Kantor Desa Harapan ini hanya ada Bapak Rusdianto, Ibu Andi Fatmawati R dan saya sendiri yang faham menggunakan alat bantu seperti Komputer, jadi kadang ada hambatan sedikit dalam melayani masyarakat”.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Al Fitri Selaku masyarakat desa harapan yang mengatakan bahwa:

“Sebenarnya tergantung pada saat pelayananya saja, jika kebetulan banyak masyarakat yang mengurus administrasi seperti, surat pengantar dari desa, e-KTP, surat izin usaha dan semacamnya. Pasti prosesnya lumayan agak lama karena hanya beberapa orang saja yang ahli dalam bidang komputer/laptop.”

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Rasdianto selaku sekretaris desa yang mengatakan bahwa:

“Pelayanannya juga tergantung berapa banyaknya masyarakat, jadi jika masyarakat yang ingin dilayani hanya sedikit. Maka, pelayanannya juga akan berjalan dengan cepat.”

Dari hasil observasi pada indikator ini bahwa pelayanan di kantor desa itu, baik pelayanan administrasi ataupun pelayanan dalam bentuk pengaduan belum terlalu optimal.

c. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dimensi *Responsibility*

Dimensi *Responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan masyarakat yang menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan. Karena jika pelayanan didasari sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas yang semakin baik. Penilaian kualitas di Kantor Desa Harapan pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan. Pelaksanaan indikator yang belum maksimal adalah melakukan pelayanan dengan cepat, disebabkan karena petugas layanan yang masih minim dalam menggunakan alat bantu. Sehingga, menyebabkan lambatnya dalam proses pelayanan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya dan resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya

mengetahui pelayanan publik di Kantor Desa Harapan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Petugas Kantor Desa Harapan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun, jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, petugas memberikan jaminan waktu agar ketika sudah selesai dan telah mencapai jangka waktu yang diberikan maka masyarakat sudah bisa mengambil berkas yang telah diproses di kantor desa contoh seperti pembuatan administrasi (surat izin usaha). Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nur Ani yang mengatakan bahwa:

“Untuk pengurusan surat izin usaha sudah dapat dilakukan secara online, tetapi memang kadang membutuhkan waktu 2-3 hari, soalnya pengurusan butuh waktu. Kita sebagai petugas layanan juga telah memberitahu jangka waktu untuk pengambilan berkas yang telah diproses, ini salah satu contoh bentuk pelayanan informasi yang ada di kantor desa harapan.”

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Riska Eka Yanti yang mengatakan bahwa:

“Jika pengurusan surat izin usaha kita harus menunggu sesuai dengan waktu yang dijanjikan, kebetulan kemarin saya mengurus surat izin usaha di Kantor Desa, yang dimana dari informasi pelayanan kantor desa bahwa sudah bisa dilakukan secara online tetpi saya masih kurang faham, jadi saya butuh bantuan dari staff desa”.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Penentuan biaya pengurusan pelayanan ditentukan oleh jenis pelayanannya. Semua pelayanan tidak dipungut biaya. Sebab saat ini serba sistem online. Seperti untuk pembuatan pengantar KK, KTP, Akta Kelahiran, legalisi surat dan semacanya itu gratis. Pihak kantor desa harapan telah menjamin kepastian biaya

dari setiap jenis pelayanan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, semua itu dibiayi anggaran Negara.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Andi Fatmawati R yang mengatakan bahwa:

“Saat ini sistem pelayanan gratis karena sudah berbasis online. Jadi, sistem pelayanan tidak memungut biaya apapun.”

Hal ini disampaikan juga oleh Ibu Eni selaku masyarakat desa harapan yang diwawancarai pada tanggal 19 Mei 2023 yang mengatakan bahwa:

“Saya tidak dipungut biaya dalam proses pelayanan, kemarin saya mengurus surat pengantar dari desa karena ingin membuat KK dan KTP.”

Hal ini juga ditambahkan oleh Bapak Rasyid yang mengatakan bahwa:

“Ketika masyarakat ingin mengurus administrasi seperti surat pengantar, perpindahan penduduk dan sebagainya tidak menggunakan biaya apapun, karena sekarang lebih mudah karena telah melalui sistem online. Jadi tidak perlu lagi ke ibu kota untuk pulang balik mengurus hal tersebut. Kalau penyampaian persyaratannya sudah baik.”

Dari hasil observasi pada indikator ini dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi mengenai pelayanan sudah baik. Pada indikator ini masyarakat yang melakukan pelayanan tidak dipungut biaya apalagi sudah melalui sistem online.

c. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kualitas pelayanan di Kantor Desa Harapan antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan serta petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dari indikator penilaian yang ada di kantor desa harapan telah memenuhi

semua indikator. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak kepuasan pelayanan yang diterima.

Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen dari pihak kantor desa harapan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara baik dan sungguh-sungguh untuk memuaskan masyarakat (orang yang dilayani). Bentuk jaminan bagi para petugas yaitu petugas mampu memiliki karakter yang baik, sehingga bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan juga baik. Sehingga tidak menimbulkan pengaduan masyarakat pada proses pelayanan informasi ini.

5. Dimensi *Empaty* (Empati)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi masyarakat untuk memberikan penilaian yang baik antara tugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan informasi dan pengaduan di Kantor Desa Harapan dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan masyarakat. Segala

kepuasan masyarakat terkait pelayanan di Kantor Desa Harapan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Desa Harapan dalam memberikan pelayanan telah mendahulukan kepentingan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh Bapak Rasdianto selaku Sekretaris Desa bahwa:

“Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, buktinya jam istirahat pun jika ada masyarakat yang ingin dilayani, kita akan melayaninya dengan baik nak”.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Eni selaku masyarakat desa harapan yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan di kantor desa sudah baik dan penyampaian informasi mengenai hal yang belum diketahui juga sudah jelas dalam memenuhi proses pelayanan tersebut.”

Dari hasil observasi peneliti di kantor desa harapan mengenai indikator tersebut bahwa mendahulukan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan pribadi itu sangat penting. Karena, pengguna layanan akan merasa sangat dihargai dan akan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

b. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan. Dengan sikap sopan santun pelanggan layanan akan merasa dihargai dan dihormati. Berdasarkan penelitian di Kantor Desa Harapan telah memenuhi indikator ini yaitu bersikap sopan santun terhadap masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak H. Rasyid bahwa:

“Kita sebagai petugas di Kantor Desa Harapan ini sudah sepiantasnya menerapkan dalam diri masing-masing sikap sopan santun nak. Alhamdulillah sampai saat ini masih menerapkan hal itu dan tanpa membeda bedakan masyarakat nak. Kita sebagai petugas/staff disini akan selalu melakukan yang terbaik”.

Hal ini disampaikan juga oleh Bapak Muh. Takdir bahwa:

“Alhamdulillah sampai saat ini kalau saya mau mengurus suatu hal di Kantor Desa selalu disambut dengan sikap ramah dan sopan santun”.

Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa sikap sopan santun sangat diperlukann agar terciptanya faktor kenyamanan bersama serta kita sebagai pelanggan layanan akan merasa dihargai dan dihormati dalam proses pelayanan berjalan.

c. Petugas melakukan pelayanan dengan membeda-bedakan

Sistem pelayanan di kantor desa belum menerapkan sitem yang menggunakan nomor antrian, tetapi tetap membudayakan antri dalam proses pelayanan. Seperti yang diikatakan oleh Bapak H. Rasyid bahwa:

“Kita belum menerapkan sistem number/menggunakan nomor antrian dalam pelayanan, kita akan melayani orang seadanya, tetapi masih menerapkan budaya antri”.

Hal ini disampaikan oleh Ibu Al Fitri selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Kita masih membudayakan antri dalam proses pelayanan, sampai saat ini semuanya berjalan dengan baik”.

d. Analisis Kualitas Pelayanan Dimensi Empaty

Setiap kegiatan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian kepentingan

dalam proses pelayanan. Semua kegiatan khususnya proses pelayanan akan berjalan dengan baik jika adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau memiliki komitmen terhadap pelayanan. *Empaty* dalam suatu proses pelayanan adalah adanya suatu keseriusan, simpati, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan pemahaman masing-masing. Pihak yang melayani harus memiliki sikap empati terhadap pengguna layanan.

C. Pembahasan Penelitian

Dalam pembahasan ini akan membahas dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan dan pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar dimana peneliti menggunakan 5 indikator penelitian yaitu tangibel, realibity, responseveness, assurance dan emphaty (Zeithhaml, Parasuraman & Berry 2006). Adapun pembahasan dari hasil penelitian sebagai berikut

Sebagaimana telah disebutkan oleh penulis sebelumnya. Pelayanan informasi merupakan suatu proses yang dibutuhkan dalam pelayanan agar dapat berjalan dengan baik, begitupun dengan pengaduan. Dengan adanya pengaduan membantu membangun kualitas proses pelayanan di kantor desa harapan.

Hasil temuan penulis dapat kita lihat dalam dimensi tangible bahwa. dalam mewujudkan pelayanan informasi dan pengaduan yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat.

Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator, yaitu kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Bentuk pelayanan informasi dan pengaduan berada pada indikator kemudahan dalam proses pelayanan. Dimana pada indikator ini belum berjalan efektif karena walaupun masih sistem online, tetapi masyarakat masih terkendala dalam penggunaan maupun memiliki handphone android dan transportasi yang sulit untuk melakukan pelayanan di kantor desa sebab masih ada beberapa masyarakat yang belum mempunyai kendaraan. Dan kebijakan dari Kepala Desa Harapan atas hal tersebut, yaitu setiap aparat desa (kepala dusun) diwajibkan berkantor/berkunjung ke kantor desa minimal 4 kali dalam seminggu. Guna membantu masyarakat dalam melakukan proses pelayanan. Jadi, pada indikator hasil observasi ini belum berjalan secara efektif.

Selanjutnya pada dimensi *realibity* atau kehandalan mengenai pelayanan informasi dan pengaduan di kantor desa telah berjalan dengan baik. Pada penelitian ini, dimensi *realibity* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan dalam pelayanan serta kemampuan petugas/aparat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu masih minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu berjumlah dua sampai tiga orang. Sehingga, ketika ada salah satu petugas atau bahkan keduanya tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan tidak berjalan maksimal.

Pada indikator ketiga yaitu dimensi *Responsiveness* merupakan pemberian

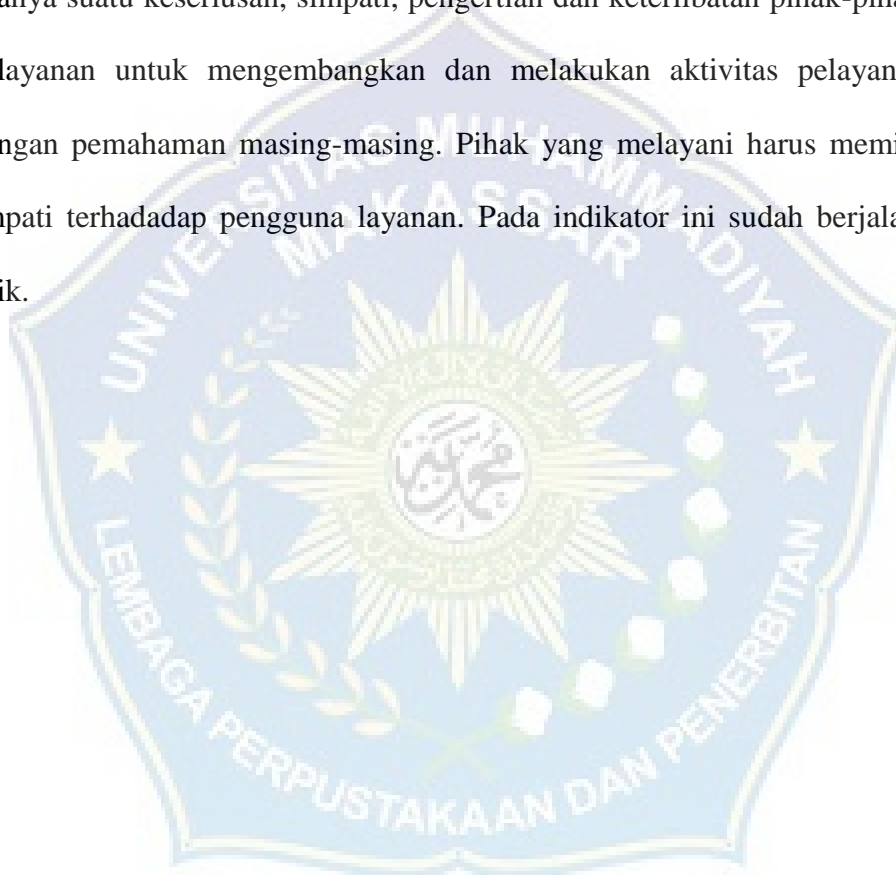
respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan masyarakat yang menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan. Karena jika pelayanan didasari sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas yang semakin baik. Penilaian kualitas di Kantor Desa Harapan pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan. Pelaksanaan indikator yang belum maksimal adalah melakukan pelayanan dengan cepat, disebabkan karena petugas layanan yang masih minim dalam menggunakan alat bantu. Sehingga, menyebabkan lambatnya dalam proses pelayanan.

Dari indikator penilaian yang ada di kantor desa harapan telah memenuhi semua indikator. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak kepuasan pelayanan yang diterima.

Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen dari pihak kantor desa harapan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara baik dan sungguh-sungguh untuk memuaskan masyarakat (orang yang dilayani). Bentuk jaminan bagi para petugas yaitu petugas mampu memiliki karakter yang baik, sehingga bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan juga baik. Sehingga tidak menimbulkan pengaduan masyarakat pada proses pelayanan

informasi ini.

Setiap kegiatan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian kepentingan dalam proses pelayanan. Semua kegiatan khususnya proses pelayanan akan berjalan dengan baik jika adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau memiliki komitmen terhadap pelayanan. *Empaty* dalam suatu proses pelayanan adalah adanya suatu keseriusan, simpati, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan pemahaman masing-masing. Pihak yang melayani harus memiliki sikap empati terhadap pengguna layanan. Pada indikator ini sudah berjalan dengan baik.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan informasi dan pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu yang ditinjau dari lima (5) aspek yaitu, *tangible* (bukti nyata), *realibity* (kehandalan), *responseveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa indikator yang masih belum berjalan dengan baik.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa masih ada indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu pada indikator *tangible* (bukti nyata) Dimana pada indikator ini belum berjalan efektif, walaupun sekarang sudah sistem online. Tetapi masyarakat di Desa Harapan masih terkendala karna masih adanya masyarakat yang tidak menggunakan Hp android dan transportasi masyarakat tidak ada untuk melakukan pengurusan administrasi (surat pengantar dari desa). Maka kebijakan dari Kepala Desa Harapan atas hal tersebut, yaitu setiap aparat desa (kepala dusun) diwajibkan berkantor/berkunjung ke kantor desa minimal 4 kali dalam seminggu. Guna membantu masyarakat dalam melakukan proses pelayanan. Jadi, pada indikator hasil observasi ini belum berjalan secara efektif.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran terhadap Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu dengan meningkatkan

kualitas pelayanan lebih baik lagi dan sumber daya manusia dalam menggunakan alat bantu ditingkatkan lagi. Agar semua proses pelayanan berjalan dengan tepat, cepat dan baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Rayudaswati. (2012). "Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik". Makasar: UMI
- Desmi. (2017). "Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat". Sumatera Barat: STKIP PGRI.
- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal. 141.
- Dwiyanto, Agus. 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasnih, Gunawan & Hasmin. 2016. "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng". Jurnal Mirai Management. Vol. 1, No. 2: 426-445. Makasar: STIE Amkop.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju. Hal 40
- Jayanti, Nur Dwi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Disertasi. Yogyakarta: Fakultas Teknik UNY.
- Kasmir. 2005. Etika customer service. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada. Hal 18-21
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2003. Republik Indonesia: Menpan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Kurnawan, Agung, 2005. Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan, Yogyakarta. Hal. 7
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta: LAN
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Hal 20
- Moenir. 2016. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani, 2007. Teori Administrasi Publik. CV Alfabeta, Bandung. Hal. 128
- Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum Di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah. 2016. Jawa Tengah: Pergub.
- Ratnah& Muljadi. (2018). “Pengaruh Tangible dan Responsiviness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang Banten”.Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis. Vol. 6, No. 1: 37-46. Tangerang: Universitas Muhamadiyah Tangerang
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: STIALAN Pess. Hal 20
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara. Hal. 5
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, Andi. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang. Disertasi. Serang: Fakultas Ilmu Sosial UNTIRTA
- Susilowati, Tri. (2014). “Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) di Kantor Pos Samarinda 75000”. Jurnal

- Administrasi Negara. Vol. 2, No. 4:1787-1800. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Tangkilisan, Hesar Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana
- Thoha, Miftah. 1991. Perspektif perilaku birokrasi, Jakarta: LP3ES. Hal. 41
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2005. Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics. Disertasi. Depok: FISIP UI. Hal. 17
- Undang-Undang Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Wijayati, Rini. (2013). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkiran Sleman Yogyakarta. Disertasi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY
- Winarsih, Atik Septi & Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Zeithaml, Valarie A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press. Hal 41
- Zeithaml, Valarie A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press. Hal 41





**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email: disip@unismuh.ac.id
Official Web: <http://fisp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0539/FSP/A.1-VIII/III/1444 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

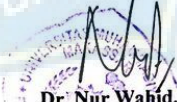
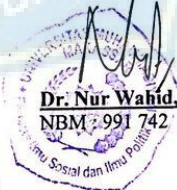
Nama Mahasiswa : Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy
St a m b u k : 10561 11220 19
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosisikuyu
Kabupaten Kepulauan Selayar
Judul Skripsi : ***"Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Desa
Harapan Kecamatan Bontosisikuyu Kabupaten
Kepulauan Selayar"***

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 31 Maret 2023
Ketua Jurusan IAN


Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742




Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung MPP Jln. Ahmad Yani Benteng, 92812, Sulawesi Selatan
Telepon (0414) 21083, email: pmptpselayar@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 0614/Penelitian/V/2023/DIS PMPTSP

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Selayar memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

Nama Peneliti : NUR WAHIDAH JAMILAH RAHMAH EDY
Alamat Peneliti : Jl. Kenari No. 4
Nama Penanggung Jawab : -
Anggota Peneliti : -

Untuk melakukan penelitian dalam rangka "Untuk Menyusun dan Menyelesaikan Skripsi" di :

Lokasi Penelitian : Kantor Desa Harapan Kcc. Bontosikuyu
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Desa Harapan
Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar
Lama Penelitian : 2 Bulan
Bidang Penelitian : Pelayanan Informasi dan Pengaduan
Status Penelitian : Perorangan

Surat Keterangan Penelitian ini berlaku sampai dengan tanggal 3 Juni 2023



Dikeluarkan : Benteng
Pada Tanggal : 4 Mei 2023

A.n. BUPATI KEPULAUAN SELAYAR
KEPALA DINAS



Drs. H. ANDI NUR HALIQ, M.Si
NIP. 19660507 198603 1 022

Rp. 0,-

Tembusan

1. Kepala Badan Kesbangpol di Benteng
2. Arsip



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR
KECAMATAN BONTOSIKUYU
KANTOR DESA HARAPAN**

Alamat :Jln. Subur No. 2 Pariangan Gmail:DesaHarapan1811@gmail.com Kode Pos 92855

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor :45 / DH / V / 2023

1. Yang bertanda tangan dibawah ini Pemerintah Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar Menerangkan Bahwa :

Nama : **NUR WAHIDAH JAMILAH RAHMAH EDY**

No Stanbuk : **10561 1122019**

Fakultas : **Fakultas Sosial Dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

2. Untuk Melakukan Penelitian/Pengumpulan Data Dalam Rangka Penulisan Skripsi Berlokasi di Desa Harapan Kec.Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.
3. Dengan Judul : **Kualitas Pelayanan Informasi Dan Pengaduan di Desa Harapan Kec.Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.**
4. Demikian surat keterangan Izin Penelitian ini dibuat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.



Dokumentasi dengan Bapak Kepala Desa dan Sekretaris Desa serta dengan satu masyarakat Desa Harapan pada tanggal 15 Mei 2023



Dokumentasi wawancara *tangible* (Bukti nyata)



Dokumentasi Dimensi *Realibity* (Kehandalan)



Dokumentasi Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)





Dokumentasi Dimensi *Assurance* (Jaminan)



Gambar 4.6

Dokumentasi Dimensi *Empathy* (Empati)



Hasil wawancara dengan masyarakat







Dokumentasi gambar Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten
Kepulauan Selayar





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy
Nim : 105611122019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	10 %	25 %
3	Bab 3	7 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 25 Juli 2023

Mengetahui,

Kepala UPT-Perpustakaan dan Penerbitan,


Nuzuliansyah Hum, M.I.P.
NBM 964 591

Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy 105611122019 Bab I

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jurnal.untad.ac.id

Internet Source

3%

2

www.slideshare.net

Internet Source

2%

3

gospenlopito.blogspot.com

Internet Source

2%

4

core.ac.uk

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches On

Exclude bibliography On





Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy 105611122019 Bab III

ORIGINALITY REPORT

7%	2%	2%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	3%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
3	Arum Wahyuni Purbohastuti, Muhammad Johan Widikusyanto, Asmi Ayuning Hidayah, Didik Aribowo, Desmira Desmira, Ratna Ekawati. "Peningkatan Kompetensi Santri Ponpes Melalui Web Desain E-Marketing di Ponpes Al-Insan Kerotek Kecamatan Cibeber Kota Cilegon Banten", BANTENESE : JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT, 2021 Publication	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

CS

Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy 105611122019 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	6%
---	---	----



Exclude quotes On Exclude matches 2%

Exclude bibliography On



S
S
F
V
C

Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy 105611122019 Bab V

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

diy.kemenag.go.id
Internet Source



3%

Exclude quotes On

Exclude matches 2%

Exclude bibliography On



RIWAYAT HIDUP



Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy, Lahir di Sengkang pada tanggal 28 Oktober 2001, anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Edy Amin dan Sitti Nurmah (Alm). Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SDI Benteng II pada tahun (2007-2013), selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Bontosikuyu pada tahun (2013-2016) kemudian melanjutkan di SMA Negeri 1 Benteng pada tahun (2016-2019). Pada tahun 2019 penulis melanjutkan studi di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Negara. Di akhir studi pada tahun 2023 suatu kebanggaan bagi penulis mampu menyusun Skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar”**