

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI KANTOR DESA KANDOLO KECAMATAN TELUK PANDAN KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Arbaina<sup>1</sup> Bambang Irawan<sup>2</sup>, Burhanuddin<sup>3</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas Pelayanan Publik di kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan, Kutai timur, serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Publik . Kualitas Pelayanan Publik di kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan kab. Kutai Timur Indikator dari Penelitian ini: Reliability (kemampuan), Responsiveness (keresponsifan), Assurance (keyakinan), Emphaty (perhatian), Tangibles (terwujud).*

*Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan penelitian arsip-arsip serta dokumen yang ada pada kualitas Pelayanan Publik di kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan kab. Kutai Timur . Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik pengambilan data purposive sampling dan accidental sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisis data yang mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (Cunclution drawing).*

*Kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh penulis dan menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Publik di kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan kab. Kutai Timur telah sesuai dengan yang diinginkan meskipun belum dikatakan efektif. Selain itu terdapat pula hambatan-hambatan yang mempengaruhi seperti kurangnya sarana dan prasarana dalam Pelayanan Publik di kantor Desa Kandolo.*

***Kata Kunci : Indikator pelayanan, Pelayanan Publik, Kantor Desa Kandolo.***

## **Pendahuluan**

Dalam pembukaan alinea Undang-Undang Dasar 1945 (anonim 1996:1), IV “ kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia yang melindungi segenap

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Ilmu Adminisstrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial telah mengamalkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan public yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesepian psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (social change) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayannya.

Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa baik itu pelayanan yang berbelit-belit, sikap pegawai yang diberikan kurang ramah dalam melayani maupun terkadang sikap pegawai yang hanya memberiksan pelayanan khusus terhadap pihak-pihak tertentu saja.

Masalah yang dihadapi kantor Desa lebih banyak bersifat manajerial dibanding dengan masalah yang bersifat politik. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitasnya (asal-usul, pendidikan, umur, kemampuan ekonomi).

Sebagai instansi penyelenggaraan pemerintah yang sangat dekat dengan kebutuhan masyarakat tentunya kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan meningkatkan kualitas sehingga dapat berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal agar tercapai suatu kepuasan masyarakat yang dilayani. Namun demikian, sampai saat ini kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan dalam memberikan persepsi yang positif bagi public dan memuaskan masyarakat yang berurusan di Kantor Desa tersebut.

Oleh sebab itulah, dari Beberapa hal diatas maka dipilihlah judul “Kualitas Pelayanan Publik (studi di Kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur”.

1. Bagaimana kualitas pelayanan public kantor Desa kandolo kecamatan teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur
2. Factor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan public kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan kabupaten Kutai Timur?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Reformasi Pelayanan Publik***

Reformasi adalah di mana kedalamnya terbats sedangkan perubahannya melibatkan seluruh masyarakat. Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan public yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah. (Sinambela 2008:25)

### ***Pradigma Pelayanan Publik***

Pada dasarnya perkembangan suatu ilmu dapat ditelusuri melalui perubahan paradigmanya. Khun (1993:27) memberikan rujukan kepada kita melalui karyanya yang berjudul peran paradigm dalam revolusi sains (*The structure of scientific revolutions*) bahwa “paradigm merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah yang dianut suatu masyarakat ilmiah pada masa tertentu”.

### ***Pradigma Pelayanan Publik***

Pada sektor public, terminology pelayanan pemerintah (government service) diartikan sebagai pemberi pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (the delivery of service by a government agency using its own employees) dikemukakan oleh Savus (19987:62) dalam buku Waluyo (2007:127). Negara dalam sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan Negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka peningkatan kualitas (quality of service) akan semakin penting, sebab manajemen public sejak tahun 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, yang antara lain lahirnya kompetisi tingkat global (global competitiveness) dalam sektor pelayanan. Silalahi (1992

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang mengunrunkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. (Kencana dalam Dewa, 2011:98). 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 ditetapkan. (Sinambela, dalam Harbani Pasolong, 2010:128).

Pelayanan public adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Ridwan dan Sudrajat dalam Dewa, 2011:98).

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Pada dasarnya pelayanan (service) oleh Beberapa penulis mendefinisikan pelayanan sebagai suatu perbuatan (deed), suatu kinerja (performance) atau suatu usaha (effort). (Warella, 1997:18 dalam buku Pasolong, 2010:132).

Kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public. (Ibrahim, 2008:22 dalam buku Hardiansyah, 2011:40).

### ***Definisi Konsepsional***

Sesuai dengan hal tersebut diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa definisi konsepsional kualitas pelayanan public adalah sesuatu yang diberikan oleh

pemerintah yang berhubungan dengan produk, jasa yang dinilai oleh masyarakat pada saat terjadi pelayanan pemerintah. Maka indikator yang dipilih adalah Tangibles, Reability, Responsive, Assurance, Emphaty dan faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan public di kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan KAbupaten Kutai Timur.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial dengan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta mengenai situasi, kejadian, akumulasi, serta menerangkan saling hubungan tanpa melakukan pengujian hipotesis dari hasil penelitian deskriptif ditekankan pada pemberian gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dai objek yang diteliti.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pospositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawan adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. (Sugiono, 2010:15).

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi. Sehingga dengan pembatasan studi tersebut akan mempermudah peneliti dalam mengambil data dan mengolah sehingga menjadi kesimpulan. Sehingga dari penjelasan tersebut yang menjadi focus penelitian ini adalah:

- 1) Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Keresponsifan (*Responsive*), Keyakinan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*) (Zeithami-parasurman-Berry 1990)
- 2) Faktor penghambat dan faktor pendukung kualitas pelayanan publik di kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai timur.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebagai sumber untuk memperoleh data dalam melengkapi penulisan skripsi ini. Pemilihan informan didasarkan pada subjek yang banyak memiliki informasi dalam permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data. Adapun sumber-sumber data terbagi menjadi dua yaitu: 1). Data primer 2). Data sekunder

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Desa kandolo berpenduduk 1.478 jiwa dengan luas wilayah 5.200 Ha, dengan klasifikasi perempuan 704 jiwa dan laki-laki 774 jiwa terbagi dalam 382 kepala keluarga. Penduduk di desa kandolo sangat tidak merata. Sebagian besar penduduk lebih memilih bertempat tinggal disepanjang jalan poros kutai timur dan bontang, sebagian lainnya memilih bertempat tinggal disepanjang sungai di wilayah kandolo dalam. Kondisi penduduk desa kandolo terdiri dari berbagai

etnis, adat istiadat dan budaya. Oleh karena itu, desa kandolo terdiri dari 8 Rt dan 4 Dusun untuk memudahkan pelayanan dan pembangunan yang merata kepada masyarakat.

### ***Pelayanan Publik***

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

### ***Pelayanan Publik***

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa dalam hal Reliability (keandalan / kemampuan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pegawai desa kandolo yang sudah terlatih sesuai dengan bidang dan juga latar belakang yang dimiliki para pegawai kantor Desa Kandolo dan dalam pelayanan dapat dilihat dari aspek keandalan dimana pegawai sudah memiliki keahlian dan kemampuan masing-masing dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara ramah dan tepat sesuai dengan hasil wawancara dapat dimengerti bahwa aspek keandalan dapat dilaksanakan secara baik. Terbukti pwaran yang melakukan pelayanan merasa puas setelah dilayani oleh pegawai kantor Desa Kandolo. Namun masih ada keluhan-keluhan masyarakat yang harus dibenahi yaitu masih kurangnya fasilitas ruang tunggu yang membuat masyarakat sedikit merasa terganggu bila harus berdesak ketika banyak warga yang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan kantor desa kandolo dt dikatakan bahwa prosedur pelayanan sederhana karena masyarakat hanya perlu menunggu antrian sampai akhirnya dilayani oleh pegawai atau staf yang bertugas.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai Reliability (keandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara benar, akurat, tepat dan terpercaya dalam meningkatkan pelayanan. Kantor Desa Kandolo khususnya para pegawai memiliki keandalan dan kemampuan dalam hal merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan yang ada.

Sebagaimana dengan tingkat hasil pendidikan formal pegawai dalam tingkat pendidikan menggambarkan bahwa tingkat kemampuan pegawai tersebut cukup baik. Pelayanan dalam hal Reliability (keandalan) menurut Pasolong (2013:135) kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. wawasan dan pola pikir dari pegawai dalam mengembangkan untuk memberikan pelayanan kepada warga sehingga menghasilkan pelayanan yang bermutu terhadap masyarakat.

### ***Responsiveness***

Responsive yaitu merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima pelayanan seperti halnya kemampuan petugas pelayanan untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakat, petugas pelayanan juga memberikan informasi yang mudah dimengerti sehingga masyarakat mendapatkan tindakan cepat terhadap penerima pelayanan.

Tenaga pegawai Desa Kandolo memiliki kemauan, kesadaran dan berusaha melayani warga yang datang untuk menerima pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dalam bidang pelayanan.

Maka dari hasil wawancara yang penulis lakukan bahwa koresponsifan pelayanan, dimana para petugas berusaha melayani masyarakat dengan cepat dan tepat dalam arti memberikan tindakan dan informasi terhadap masyarakat tentang kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak kantor Desa Kandolo menjaga dengan baik pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Responsive merupakan kemampuan untuk membantu warga dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Pelaksanaan pelayanan cepat, tepat dan tanggap merupakan keharusan dalam setiap pelayanan. Dalam hal ini adalah memaksimalkan pelaksanaan pelayanan, sebagaimana hasil wawancara oleh warga di kantor Desa Kandolo bahwa pelayanan dengan cara memaksimalkan fasilitas sarana dan prasarana.

Selain itu di dukung dengan fasilitas yang ada cukup memadai yang memberikan kemudahan dalam melayani dengan cepat kepada setiap pasien yang datang dalam pemeriksaan, pengobatan dan penyembuhan diri.

### ***Assurance***

Assurance (keyakinan) adalah kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri yang tepat dan cepat kepada para warga, pengetahuan dan kesopanan tenaga pegawai dalam melayani masyarakat sehingga pegawai dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dimana masyarakat percaya terhadap pelayanan yang diberikan kantor Desa bahwa mampu menunjukkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena sikap yang profesional dan respon terhadap warga itu sangat menunjang sekali untuk warga dan mereka merasa sangat dihargai, akan tetapi sedikit kendala mengenai

peraturan yang baru berlaku sebagian warga belum faham dan juga banyak yang belum memiliki dan fasilitas seperti ruang tunggu yang kurang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai Assurance (keyakinan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat di percaya dari pegawai kantor desa kandolo sebagai salah satu bagian dari sistem pelayanan yang memegang peranan penting dalam membantu pemerintah mewujudkan kesejahteraan sosial melalui pelayanan.

### ***Emphaty***

Emphaty (perhatian) adalah kemampuan pemberi layanan, keinginan dan kebutuhan penerima pelayanan untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua warga, tenaga pagawai dapat peduli, memberikan perhatian pribadi terhadap keluhan bagi setiap warga tanpa memandang status sosial.

Berdasarkan wawancara dari narasumber masyarakat merasa diperhatikan oleh pegawai sangat baik dimana mereka merasa nyaman dan tanggap keinginan masyarakat untuk pelayanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dalam mendapatkan pelayanan, dimana memperhatikan dan mengetahui apa saja yang menjadi keluhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih optimal. Dengan ini membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan rasa puas dan menimbulkan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Kandolo.

Kantor desa Kandolo dalam pelayanan selalu berusaha memahami kebutuhan warga dan juga memberikan kemudahan terhadap warga yaitu dengan cara memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan-keluhan warga Desa Kandolo. Emphaty (perhatian) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian kepada warga. Sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan bahwa pelayanan di kantor Desa Kandolo. dalam hal perhatian yaitu dengan cara, dimana warga mengeluh tentang syarat ataupun pelayanan yang di keluhkan oleh warga dan pegawai memeriksa agar mengetahui apa saja yang di butuhkan untuk mendapatkan kelengkapan persyaratan.

### ***Tangibles***

Pelayanan kesehatan juga dapat dilihat dari segi Tangibles (berwujud) adalah fasilitas peralatan, personel, fisik dan media komunikasi yang menunjang kegiatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, kantor Desa Kandolo dilengkapi dengan sarana dan prasarana berupa bangunan, tanah dan fasilitas lainnya sebagian besar dalam kondisi baik, namun adapun yang kurang baik, tetapi dapat dimanfaatkan secara optimal. Sehingga dengan kelengkapan fasilitas kecuali internet dan ruang tunggu yang dimiliki memberikan pelayanan kepada masyarakat ini berarti dapat dijelaskan dari aspek berwujud (tangibles) dengan penampilan fasilitas – fasilitas peralatan yang ada baik itu personel, kerjasama

dan media komunikasi serta kerapian pegawai cukup baik dalam melayani warga yang ada di wilayah Desa Kandolo.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai kantor Desa Kandolo diharapkan lebih cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan warga. Untuk itu pihak kantor Desa kandolo menyediakan fasilitas-fasilitas dalam memberikan pelayanan diantaranya transportasi berupa sepeda motor dan fasilitas pendukung untuk melaksanakan pelayanan seperti meja, kursi antrian, komputer, printer dan lain-lain. Selain itu kantor Desa Kandolo menyediakan pendukung untuk melaksanakan pelayanan diantaranya perpustakaan dan BUMDES yang terletak di samping kantor Desa Kandolo.

Dari hasil penelitian maka diketahui bahwa pelayanan dalam hal tangible (berwujud) yaitu dengan cara menyediakan fasilitas-fasilitas demi kelancaran yang cukup baik.

### ***Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan di kantor desa Kandolo***

#### ***Faktor Pendukung Pelayanan di Kantor Desa Kandolo***

Dari data observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat disampaikan bahwa faktor pendukung pelayanan di kantor Desa Kandolo dari pemerintah daerah berupa bimbingan pendidikan, pelatihan tenaga pegawai masing-masing yang diharapkan pegawai yang mengikuti dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan didukung fasilitas yang ada dalam meningkatkan pelayanan di kantor Desa Kandolo dan adanya kerjasama yang baik antara sesama tenaga kerja, sehingga tugas dan kewajiban penuh dengan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik yang merupakan faktor penting dalam membentuk sebuah tim untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai secara optimal.

Dimana fasilitas yang ada dapat juga dioperasikan oleh sumber daya manusia (SDM) yang juga berkualitas dengan keahlian masing-masing di kantor Desa Kandolo, maka masyarakat semua kalangan yang ada dapat mendapatkan kualitas pelayanan dan merasakan secara gratis tanpa di pungut biaya apapun.

Kantor Desa Kandoo berusaha memberikan yang terbaik buat lapisan masyarakat yang ada di desa Kandolo dan sekitarnya sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan ke arah yang lebih baik dan petugas juga melaksanakan kewajiban sebagai pelayanan publik dalam melayani.

Tanggung jawab adalah melaksanakan tugas dan pekerjaan yang telah dibebankan kepada kita dengan penuh kesadaran sesuai aturan yang telah ditetapkan dan tepat pada waktunya. Maka dari hasil wawancara penulis dapat dikatakan bahwa tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah cukup baik.

#### ***Faktor Penghambat Pelayanan Kantor Desa Kandolo***

Menurut keterangan yang diberikan ibu Nurlinda selaku kaur umum dan Tata Usaha kantor Desa Kandolo mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kegiatan dan pelaksanaan pelayanan di kantor Desa Kandolo tersebut

antara lain : Kurangnya jam operasional pelayanan yang diberikan kantor desa kandolo dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat stutup setelah jam 12,00. Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat menjelaskan bahwa hal yang menghambat pelayanan adalah kurangnya fasilitas dan kurangnya jam operasional dalam melayani warga yang datang. Faktor penghambat utama yang ada di kantor Desa Kandolo saat ini ada ruang tunggu yang kurang yang mengakibatkan kurangnya udara jika pasien sedang banyak yang datang dan komputer yang menghambat pelayanan.

Dengan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu dan fasilitas lainnya dirasakan masih kurang mampu menunjang kegiatan pegawai dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dalam penataan ruang tunggu dan kursi antrian yang dibutuhkan masyarakat yang kurang.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan oleh penulis kualitas pelayanan di kantor Desa Kandolo kecamatan Teluk Pandan kab.Kutai Timur dan dihibungkan dengan tujuan penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan di kantor Desa Kandolo dengan indikator antara lain:
  - a. *Reliability* (Keandalan) kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dijalankan dengan tepat dari segi keandalan, tetapi dilihat dari segi pegawai yang baru masih kurangnya pengetahuan karena tidak sesuainya jurusan dan tingkat sekolah yang masih rendah.
  - b. *Responsiveness* (Keresponsifan) kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat kepada penerima pelayanan sehingga dapat memberikan tindakan cepat terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan.
  - c. *Assurance* (Keyakinan) dimana para penerima sudah merasa yakin terlayani dengan baik, karena para petugas yang ramah, sopan dan cepat melayani masyarakat.
  - d. *Empathy* (Perhatian) dimana petugas Pelayanan dalam memberikan pelayanan cukup baik dalam hal perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
  - e. *Tangibles* (Terwujud) pelayanan bersifat baik dapat dilihat dari peralatan, personel, dan lain-lain. Yang terpenuhi seperti kedisiplinan kerja, ruang tunggu tidak cukup untuk yang sedang menunggu sehingga pelayanan menjadi sedikit terhambat karena hal tersebut namun pasien dapat memakluminya. Sarana dan prasarana salah satu faktor pendukung pelayanan agar pelayanan dapat tercapai dengan optimal.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di kantor Desa Kandolo kecamatan Teluk Pandan.

Faktor pendukung pelayanan di kantor Desa Kandolo dalam mencapai kepuasan masyarakat di Desa Kandolo yaitu: mendapatkan dukungan bimbingan tenaga kerja dari Dinas pemerintah kabupaten kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja sehingga dapat membentuk sebuah tim untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai secara optimal.

Faktor penghambat pelayanan di kantor Desa Kandolo dapat diketahui bahwa keterbatasan sarana pelayanan seperti ruang tunggu yang menyebabkan warga merasa tidak nyaman bila harus berdesakan dan menyebabkan minimnya udara didalam ruangan, koneksi internet yang kurang memadai, serta kurangnya pegawai di Kantore Desa Kandolo.

### ***Saran***

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan, antara lain:

1. Kantor Desa Kandolo perlu membentuk tim yang bertugas untuk mengkomunikasikan kepada penerima pelayanan atau melakukan sosialisasi apabila terdapat kebijakan pemerintah yang baru.
2. Bagi Kantor Desa Kandolo dengan jumlah petugas yang terbatas, maka perlu untuk memperhitungkan beban kerja petugas pegawai sehingga apabila terdapat petugas yang diharuskan tugas di luar gedung kantor Desa tidak akan mengganggu proses pemberian pelayanan terutama mengenai kecepatan dan waktu tunggu pelayanan.
3. Kantor Desa Kandolo perlu mengajak masyarakat berperan aktif untuk ikut memberikan perhatiannya kepada kantor Desa Kandolo yaitu dengan menyampaikan kritik dan sarannya baik itu melalui kotak saran, hal ini dilakukan supaya pegawai kantor Desa Kandolo mengetahui keinginan masyarakat yang sebenarnya dalam proses pemberian layanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### ***Daftar Pustaka***

#### **Sumber Buku:**

- Ali, Farried. 2011. teori dan konsep Administrasi Negara. Jakarta: PT. Rajagrafindo persada
- Denhardt, Janet V. dan Denhardt Robert B. 2003. "The New Public Service: Serving, Not Steering", New York: M.E Sharepe, Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University press
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Kaelan, M.S, 2005. Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat. Yogyakarta: Paradigman

- Nurcholis, Hanif 2011. *Pertumbuhan & penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. PT. Gelora Aksara pratama.
- Milles, Matthew B. A. Michel Huberman, Johny Saldana, 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methode Sourcebook*.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir, A. S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Waluyo. 2007. *Manajemen publik (konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah*. Mandar Maju: Bandung.