KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) DI DESA ARGO MULYO KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Ismi Jayanti¹, Muhammad Noor², Rosa Anggraeiny³

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Lembaga Perkreditan Desa di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, Penelitian ini dilaksanakan di LPD Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara yang mana Ketua LPD Argo Mulyo sebagai key informan dan informan adalah staf LPD Argo Mulyo dan masyarakat desa selaku nasabah di LPD Argo Mulyo. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumenter. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo belum diberikan secara maksimal, dikarenakan sejumlah hal belum terlaksana dengan baik yang mana dari segi bukti fisik (tangibles) seperti sarana dan prasarana serta SDM dalam memberikan pelayanan belum tersedia dengan baik, kemudian dari segi daya tanggap (responsiveness) seperti disiplin pegawai yang masih kurang sehingga dalam masyarakat dalam menerima pelayanannya kurang mendapatkan respon pelayanan yang cepat, dan juga dari segi kehandalan (reability) seperti proses pencairan dana pinjaman yang lamban yang disebabkan dana yang dipinjamkan tidak selalu tersedia, serta faktor-faktor penghambat lainnya seperti anggaran dana yang kurang untuk melaksanakan sejumlah kegiatan operasional termasuk kegiatan pelayanan, sulitnya mengatasi masyarakat yang masih sering terlambat melunasi pinjaman dana, dan juga faktor kurang memadai sarana dan prasarana, seperti banyak fasilitas yang seharusnya diperbaharui agar lebih layak digunakan sehingga pelayanan yang diberikan optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Dimensi Kualitas Pelayanan.

Pendahuluan

Sebagai pengguna jasa pelayanan publik pada sebuah Negara, setiap masyarakat akan selalu berurusan dengan instansi pemerintahan untuk keperluan

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: creammylatte@gmail.com

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

administrasi publik, mengharuskan masyarakat berinteraksi dengan para aparat pemerintah di berbagai lembaga. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat, pemerintah tidak dibentuk untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk masyarakat serta menciptakan kondisi dimana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Moenir yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang sesuai haknya.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pelayanan publik di Indonesia mengalami banyak masalah. Hal itu dapat dilihat dari kecenderungan masalah karena persepsi, perilaku dan gaya manajerial, masalah pengetahuan dan keterampilan, tindakan melanggar hukum, keperilakuan, dan adanya situasi internal, Pelayanan publik erat kaitannya dengan birokrasi yang kaku serta lambat, sehingga pelayanan lembaga perkreditan desa mengandung berbagai masalah yang tak kunjung membawa kita kepada impian mewujudkan pelayanan yang prima. Pelayanan merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat (publik) yang menuntut agar mereka mendapat hak dan perlakuan yang sama oleh Negara dalam beraktivitas dan mempertahankan eksistensinya warga Negara.

Di Provinsi Kalimatan Timur khususnya Kabupaten Penajam Paser Utara terdapat beberapa upaya lembaga keuangan dalam mengatasi permodalan masyarakat khususnya di pedesaan. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan potensi dan kekayaan desa serta dapat meningkatkan ekonomi masyarakat desa sesuai dengan bidang usaha, dan agar terciptanya lembaga perekonomian desa yang mandiri maka dipandang perlu membentuk Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

Lembaga Perkreditan Desa ialah merupakan program turunan yang diadopsi dari program Lembaga Perkreditan di Bali. LPD merupakan badan usaha simpan pinjam milik desa yang dibentuk dan dikelola oleh Pemerintah Desa, Lembaga desa, dan Masyarakat Desa yang modal seluruhnya adaalah berasal dari Penyertaan modal Pemerintah desa dan simpanan pokok anggota. Masing-masing LPD di Kabupaten Penajam Paser Utara awalnya digelontor dana Rp. 200 – Rp. 400 juta sebagai modal kerja.

Tuntutan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan lembaga perkreditan desa ini dirasakan sangat meningkat. Masyarakat pada umumnya tidak dapat lagi dipenuhi kebutuhannya atas dasar standar pemerintah semata, melainkan telah dituntut adanya kualitas layanan yang ditentukan oleh kebutuhan masyarakat sendiri. Sejak akhir tahun 1990-an Lembaga Keuangan Mikro (LKM) telah berkembang sebagai alat pembangunan ekonomi yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Tujuan dari LKM sebagai organisasi pembangunan adalah untuk melayani kebutuhan finansial dari pasar yang tidak terlayani atau yang tidak dilayani dengan baik sebagai salah satu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan pembangunan seperti menciptakan lapangan pekerjaan, mengurangi kemiskinan, membantu usaha-usaha yang telah ada untuk meningkatkan atau mendiversifikasikan kegiatannya, dan pengembangan usaha baru.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan LPD yang telah dilaksanakan masih belum memberikan pelayanan yang maksimal dan profesional kepada nasabahnya, sebagaimana fungsi dasar dari LPD itu sendiri yang juga berperan penuh dalam pemberian pelayanan kepada anggotanya.

Berdasarkan Peraturan Desa Argo Mulyo Nomor 03 Tahun 2015 tentang perubahan peraturan desa Argo Mulyo Nomor 02 Tahun 2009 Tentang pembentukan Lembaga Perkreditan Desa, mekanisme dan syarat peminjaman antara lain:

- 1. Masyarakat Desa Argo Mulyo
- 2. Menyetor simpanan minimal 100.000,-
- 3. Mengajukan Permohonan yang dilampiri dengan fotokopi kartu keluarga, fotokopi KTP suami dan istri.
- 4. Melampirkan surat keterangan usaha dari Kepala Desa, dan jaminan yang disesuaikan dengan besar pinjaman.
- 5. Mengisi surat pernyataan jaminan ketika diserahkan kepad LPD.
- 6. Mematuhi semua aturan yang dibuat oleh pengurus.
- 7. Batasan pinjaman di sesuaikan dengan kemampuan ekonomi peminjam dan besarnya nilai jaminan. dengan ketentuan pinjaman minimal Rp. 1.000.000,-dan maksimal Rp.10.000.000,-
- 8. Penyetoran angsuran pinjaman dilakukan setiap bulan.
- 9. Jasa peminjaman sebesar 1,8% perbulan, dan dihitung tetap dalam masa pinjaman.
- 10. Barang jaminan yang berupa sertifikat atau segel harus berada di wilayah desa Argo Mulyo.
- 11. Barang jaminan tidak boleh berupa SK.

Berdasarkan hasil observasi ditemukan adanya indikasi permasalan dari pelayanan yang diberikan oleh LPD (Lembaga Perkreditan Desa). Adapun permasalahan tersebut antara lain:

- 1. Nasabah bahwa ketika akan melakukan simpan pinjam terkadang mengalami kesulitan yaitu pegawai yang ingin ditemui tidak berada ditempat. Sehingga waktu penyelesaian pinjaman memerlukan waktu yang cukup lama.
- 2. Sarana-prasarana yang seharusnya menjadi penunjang pelayanan yang kurang memadai, hal ini dilihat berdasarkan wawancara awal penulis dengan salah satu nasabah yang melakukan urusan bahwa ketika melakukan simpan pinjam dikantor tersebut untuk ruang tunggunya tidak terlalu luas, dan fasilitas seperti kursi dan beberapa fasilitas lain seperti AC, kipas angina, computer, loket pelayanan tidak begitu cukup tersedia. Sehigga nasabah merasa kurang nyaman ketika melakukan urusan dikantor LPD.
- 3. Proses pencairan dana pinjaman yang tidak dapat dilakukan dengan cepat ketika proses awal pinjaman

Berdasarkan uraian diatas maka penulis berkeinginan mengadakan penelitian terhadap masalah tersebut dalam judul "Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara".

Rumusan Masalah

- 1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara?
- 2. Faktor-Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara?

Tujuan Penelitian

- 1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.
- 2. Untuk mengidentifikasi Faktor-faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.

Kerangka Dasar Teori Pelavanan Publik

Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan adminstratif

yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa maupun negara (Moenir, 2006:17). Sedangkan pelayanan oleh Gaspersz (dalam Mauludin, 2001:39) didefinisikan sebagai aktivitas pada keterkaitan antara pemasok dan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Melihat peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha atau kegiatan dalam organisasi.

Selanjutnya, Pelayanan publik 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 (Sinambela dkk, 2010:5).

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto dan Atik, 2006:21). Maksud dari teori ini dijelaskan manajemen pelayanan merupakan suatu proses ilmu dan seni mana dalam proses tersebut dapat menyusun suatu rencana mengimplementasikan kegiatan-kegiatan dalam pelayanan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Menurut AG. Subarsono (dalam Agus Dwiyanto, 2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah. Jadi, pelayanan publik dapat disimpulkan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang terkait kepentingan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Tjiptono (dalam Pasolong, 2010:132), adalah "1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan setiap saat, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan."

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, kemudian kualitas juga merupakan perwujudan atau gambar-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebetuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan (Juran dan Wijono dalam Mauludin, 2001:39).

Jadi, kualitas merupakan suatu gambaran atau penilaian terhadap suatu hasil yang diberikan, untuk mencapai standar kelayakan atau tidak baik dan buruk terhadap suatu produk, barang maupun jasa yang diberikan.

Lembaga Perkreditan Desa

Menurut Peraturan Desa Argo Mulyo Nomor: 03 Tahun 2015 Lembaga perkreditan desa yang selanjutnya disebut LPD adalah badan usaha simpan pinjam milik desa yang dibentuk dan dikelola oleh pemerintah desa. Lembaga Desa dan Masyarakat Desa yang modal seluruhnya adalah berasal dari penyertaan modal pemerintah desa dan simpanan pokok anggota.

Tujuan pendirian sebuah LPD pada setiap desa adat, berdasarkan penjelasan Peraturan Daerah No. 2/1988 dan No. 8 Tahun 2002 mengenai Lembaga Perkreditan Desa (LPD), adalah mendukung pembangunan ekonomi perdesaan melalui peningkatan kebiasaan menabung masyarakat desa dan menyediakan kredit bagi usaha skala kecil, untuk menghapuskan bentuk-bentuk eksploitasi dalam hubungan kredit, untuk menciptakan kesempatan yang setara bagi kegiatan usaha pada tingkat desa, dan untuk meningkatkan tingkat monetisasi didaerah pedesaan.

Tujuan dari Lembaga Perkreditan Desa adalah untuk membentuk lembaga perekonomian desa yang mandiri dan tangguh untuk meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah dan warga masyarakat desa untuk mewujudkan program ekonomi kerakyatan yang sesuai dengan yang dicanangkan oleh pemerintah dan memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesempatan bekerja terutama bagi usaha kecil dan menengah untuk dapat tumbuh dan berkembang.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan melakukan pendekatan kualitatif yang dimaksudkan untuk menentukan, memahami, menjelaskan, dan memperoleh gambaran yang mendalam tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian deskriptif kualitatif berarti memecahkan masalah dalam suatu penelitian dalam memberikan gambaran yang jelas dan detail mengenai keadaan sesungguhnya.

Berdasarkan permasalahan serta tujuan dalam penelitian berjudul Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara maka fokus penelitiannya berdasarkan teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Pasolong, 2008:37) tentang indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1. Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara dengan indikator yang diukur adalah:
 - a. Bukti fisik (Tangibles).
 - b. Daya Tanggap (Responsiveness).
 - c. Kehandalan (Reability).
- 2. Faktor-Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPD Argo Mulyo yang dirasakan secara nyata oleh pengguna pelayanan, maka penulis dalam penelitian menggunakan beberapa indikator yaitu bukti fisik (tangibles), daya tanggap (resposiveness), dan kehadalan (reliability) berdasarkan dari teori Zeithaml Dkk (dalam Pasolong, 2010:135). Adapun pembahasan yang peneliti dapat kemukakan adalah sebagai berikut:

Bukti Fisik (Tangibles)

Dalam pembahasan ini, yang dimaksud dengan bukti fisik (*tangibles*) ialah bagaiamana kualitas pelayanan dapat dibuktikan dengan ketersediaan sumber daya yang dimiliki oleh LPD Desa Argo Mulyo dalam memberikan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pengumpulan data yang penulis peroleh diketahui bahwa Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Argo Mulyo telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana atau aset operasional yang terkait langsung dengan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan berupa: tanah, bangunan, kendaraan, dan barang-barang investasi lainnya. Dalam menyediakan aset operasional tersebut, LPD Desa Argo Mulyo berkoordinasi dengan Kepala Desa untuk untuk diketahui bahwa apa saja fasilitas dan keperluan yang dibutuhkan di kantor, dikarenakan dana operasional yang dimiliki oleh LPD Argo Mulyo juga bersumber dari dana Desa.

Jadi dapat dikatakan LPD Argo Mulyo telah menyediakan sarana serta fasilitas sebagaimana yang diperlukan untuk kebutuhan pelayanan. Walaupun demikian, fasilitas yang disedikan masih terbilang minim, yang mana berdasarkan pengamatan peneliti dan juga pernyataan dari beberapa informan diketahui bahwa

untuk gedung dan ruangan kantor sudah terlihat usang dan tidak cukup luas, sehingga diperlukan pembaharuan dan perbaikan. Kemudian untuk fasilitas pelayanan yang diberikan cukup baik hanya saja seperti kursi tunggu dalam pelayanan masih belum tersedia dengan baik. Walaupun minim, secara umum fasilitas yang disediakan oleh LPD Argo Mulyo masih terbilang cukup memadai jika dilihat dari keperluannya saja.

Kemudian, untuk ketersediaan personil/sumber daya manusia di LPD Argo Mulyo juga dapat dikatakan minim jika dilihat dari kuantitasnya, yang mana dikarenakan sejumlah bidang/bagian di LPD Argo Mulyo sudah tidak beroperasi lagi sebagaimana mestinya, sehingga membuat banyak tenaga kerja di LPD tidak diperlukan lagi. Kemudian pihak LPD juga merasa kesulitan untuk menyediakan tenaga kerja kembali dikarenakan terbatasnya anggaran dana. Akan tetapi, kurangnya SDM tersebut akan dirasakan kembali oleh sejumlah pengurus ketika tiba saatnya banyak nasabah yang datang dan melakukan sejumlah urusan dikantor LPD. Berdasarkan hal tersebut, walaupun LPD Argo mulyo dalam hal SDM masih minim tersedia, dikatakan bahwa untuk pelayanan kepada nasabah masih dapat dilakukan dengan baik walapun dengan keterbatasan tenaga kerja yang tersedia.

Dari beberapa uraian diatas dapat diketahui bahwa untuk ketersediaan sumberdaya seperti sarana dan prasarana serta tenaga kerja yang terdapat pada LPD Desa Argo Mulyo secara keseluruhan belum cukup baik dikarenakan beberapa hal seperti ruangan kantor, fasilitas pelayanan dan juga SDMnya masih kurang memadai dan minim untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Sehingga perlunya pembaharuan dan perbaikan terhadap sejumlah sarana dan fasilitas yang terbilang kurang memadai, dan perlunya penambahan personil untuk dapat memberikan dan menyelesaikan secara optimal, baik itu pekerjaan operasional maupun pelayanan kepada nasabah.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (responsiveness) berkenaan dengan kesediaan untuk menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap kepada nasabah. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPD Argo Mulyo dapat dilihat dari kesediaan staf/pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat dengan respon/daya tanggap yang cepat.

Berdasarkan pengumpulan data yang penulis peroleh diketahui bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu menunjukkan kesediaan dan kesiapan untuk memberika jasa yang maksimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan staf yang lamban dalam menanggapi dan menyelesaikan proses pelayanan. Walaupun staf dalam pelayanan telah memberikan sikap yang sesuai seperti sopan, ramah, dan berinteraksi dengan etika yang baik terhadap nasabah yang datang ke kantor LPD.

Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa hal tersebut juga dirasakan oleh beberapa nasabah yang menganggap bahwa proses pelayanannya memerlukan waktu yang cukup lama dan terkadang pegawai tidak berada dikantor walaupun waktu telah menunjukkan jam operasional. Walaupun demikian, beberapa yang menjadi permasalahan tidak hanya dari pihk LPD Argo Mulyo, kualitas pelayanan dalam arti pelayanan yang cepat bukan hanya bergantung pada petugas pelayanan tapi sikap nasabah yang kooperatif selama proses pelayanan ikut andil dalam hal ini, seperti yang dikemukakan dari perolehan wawancara sebelumnya, bahwa terkadang ada nasabah yang terpaksa diberikan pelayanan meski mereka tidak memenuhi persyaratan administrasitif karena mereka membutuhkan dana sesegera mungkin, sementara itu instansi pemberi layanan harus memiliki sumberdaya pendukung dalam pelayanan untuk memberikan pelayanan yang cepat, dalam kalimat lain, kualitas pelayanan harus mengandung unsur pemenuhan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan yang diketahui secara jelas oleh masing-masing pihak.

Dengan demikian secara keseluruhan mengenai daya tanggap (responsiveness) dalam pelayanan yang diberikan LPD Argo Mulyo belum cukup menunjukkan nilai-nilai yang baik karena belum memberikan ketepatan dan kecepatan waktu proses penyelesaian pelayanan, tetapi respon yang diberikan oleh staf telah memenunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan interaksi antar staf LPD dengan nasabah. Walaupun demikian, diharapkan untuk kedisiplinan waktu seperti kehadiran staf sesuai jam operasional kantor dapat dipatuhi agar nantinya nasabah yang datang tidak perlu menunggu waktu lama untuk dilayani.

Kehandalan (Reliability)

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan LPD Argo Mulyo untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat nasabah membuktikan pembuktian dari janji-janji pelayanan di LPD Argo Mulyo. Kehandalan ini dapat kita ukur dari kecermatan petugas melayani, adanya pelayanan yang jelas dan terpercaya, serta kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan nasabah.

Berdasarkan pengumpulan data yang penulis peroleh diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak LPD Argo Mulyo sudah dapat dikatakan tepat dan sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah. Artinya nasabah telah percaya bahwa kehadiran LPD dianggap bisa membantu kegiatan usaha mereka sehingga nasabah dapat meningkatkan produktivitasnya. Untuk memastikan pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah berjalan sebagaimana tujuan LPD yaitu meningkatkan produktivitas nasabah, maka setiap proses pelayanan seperti peminjaman, pihak LPD memastikkan terlebih dahulu kepada nasabah untuk apa keperluan dananya, kemudian apakah masyarakat tersebut memiliki pinjaman

ditempat lain. Setelah itu untuk memastikan pinjaman dan agar dapat dikembalikan pihak LPD memberlakukan jaminan barang sesuai dengan ketetapan yang berlaku. Hal tersebut dilakukan guna dana yang diberikan dapat bermanfaat dan digunakan sesuai kebutuhan, sehingga tidak terjadi pelunasan atau pengembalian dana yang terlambat. Dengan demikian pelayanan yang diberikan LPD telah memberikan kepercayaan satu sama lain sehingga masyarakat dapat bertanggungjawab sebagaimana tujuan yang diharapakan bersama.

Hanya saja yang kurang dirasakan nasabah adalah proses pencairan dana yang kurang cepat artinya yang tidak selalu cair pada awal proses peminjaman. Kemudian juga pihak LPD, walaupun aturan-aturan telah diberlakukan sebagaimana mestinya seperti sanksi-sanksi terhadap keterlambatan pelunasan tidak diterapkan kepada nasabah dikarenakan LPD mengingat kondisi perekonomian masyarakat di Desa Argo Mulyo yang terbilang cukup minim, sehingga hanya dilakukan tindakan peringatan dan pencataan bunga terhadap keterlambatan pelunasan yang dilakukan nasabah. Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada AD/ART Argo Mulyo yaitu, seharusnya sanksi tetap diterapkan sebagaimana mestinya untuk dapat meminimalisir keterlambatan pembayaran oleh nasabah.

Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan LPD di Desa Argo Mulyo

Dalam setiap organisasi pastinya memiliki faktor-faktor pengambat di dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut. Seperti halnya Lembaga Perkreditan Desa di Desa Argo Mulyo yang memiliki faktor penghambat dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Berdasarkan pada hasil wawancara yang telah penulis uraikan sebelumnya, terdapat beberapa faktor penghambat dalam kualitas pelayanan LPD Argo Mulyo kepada nasabah yaitu sebagai berikut: Faktor Dana atau Biaya Operasional yang Kurang

Faktor kendala atau penghambat yang dihadapi oleh LPD Argo Mulyo terkait dana operasional yang digunakan untuk membiayai kegiatan-kegiatan LPD Argo Mulyo termasuk membiayai dalam kegiatan pelayanan kepada nasabah, faktor dana yang tidak memadai dalam memberikan pinjaman kepada nasabah yang membutuhkan. Kekurangan dana tersebut dikarenakan ada beberapa hal yang kurang mendukung dalam meningkatkan pendapatan di LPD, salah satunya adalah pengelolaan dana di LPD tidak sepenuhnya menjadi perioritas LPD, dana yang didapatkan harus diberikan beberapa persen kepada BUMDes. Disamping minimnya dana yang dibagikan untuk LPD, kurangnya anggaran dana disebabkan juga karena nasabah masih banyak yang telat membayar atau melunasi pinjamin, dan hal tersebut dibarengi dengan jumlah nasabah yang meminjam tidak sebanding dengan yang mengembalikan sehingga dana yang dimiliki LPD

terbatas dalam memberikan pinjaman kembali kepada nasabah yang lain, dan bagi nasabah butuh waktu yang cukup lama hingga dua minggu untuk pencairan dana dapat dilakukan

Faktor Kendala Mengatasi Keterlambatan Pengembalian Pinjaman dari Nasabah Hal ini dianggap sebagai salah satu permasalahan yang dihadapi oleh LPD Argo Mulyo dalam meningkatkan pendanaan melalui ketepatan waktu pelunasan pinjaman yang dilakukan masyarakat. Dikatakan bahwa LPD Argo mulyo masih kesulitan dalam mengatasi para nasabah yang telat membayar dikarenakan tindakan dan sanksi yang ditetapkan tidak selalu dapat diterapkan oleh pihak LPD. LPD Argo mulyo dalam mengatasi nasabah yang telat membayar hanya berlandaskan prinsip kekeluargaan yang digunakan, yaitu dengan memberikan teguran dan peringatan dan diselesaikan dengan baik-baik secara kekeluargaan karena mengingat bagaimana perekonominan masyarakat yang ada di Desa. Sehingga diperlukannya upaya-upaya untuk meningkatkan produktivitas masyarakat, yang mana hal tersebut akan memiliki pengaruh dalam peningkatan LPD, karena anggaran dana yang dimiliki oleh LPD Argo Mulyo sangat bergantung pada kelancaran-kelancaran proses peminjaman dan juga pengembalian pinjaman.

Faktor Sarana dan Prasarana yang Minim dan Kurang Memadai

Dari hasil penelitian dan wawancara yang telah peneliti lakukan terkait tentang fasilitas sarana dan prasarana, ditinjau dari kelayakannya, bahwa beberapa sarana seperti gedung dan juga ruang kantor/pelayanan di kantor LPD Desa Argo Mulyo belum bisa dikatakan kurang nyaman dikarenakan kondisinya sudah terlihat usang, banyak yang rusak, dan perlu dilakukan pembaharuan/perbaikan. Hal tersebut juga dirasakan oleh beberapa nasabah yang merasakan kurang nyaman dengan ruangan kantor yang telihat apa adanya/sederhana. Sebagian fasilitas memang sudah cukup memadai untuk melaksanakan pelayanan, akan tetapi jika dilihat dari minimnya ketersediaan fasilitas yang ada, nantinya akan menghambat proses pelayanan jika sewaktu-waktu pekerjaan dan pelayanan di kantor LPD meningkat.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh LPD Desa Argo Mulyo kepada nasabah belum menunjukkan kualitas baik dan belum maksimal dalam pelaksanaannya dikarenakan beberapa faktor menunjukkan hal-hal kurang baik, yaitu:

- a. Kualitas pelayanan dilihat dari segi *tangibles* (bukti fisik), walaupun ketersediaan sumber daya yang dimiliki LPD sudah cukup memadai untuk melakukan sejumlah pelayanan, beberapa hal seperti gedung/ruangan kantor kondisinya usang, sempit dan juga kurang mendapat perhatian yang layak. Beberapa fasilitas seperti kursi tunggu tidak tersedia, dan beberapa fasilitas lainnya serta sumber daya manusianya masih minim dan belum dapat dikatakan memadai untuk melaksanakan pekerjaan dan pelayanan di LPD Argo Mulyo secara maksimal.
- b. Daya tanggap (responsiveness) yang dilakukan oleh LPD Argo Mulyo dalam memberikan pelayanan kepada nasabah belum menunjukkan hasil yang baik, dikarenakan pelayanan yang diberikan masih lamban prosesnya. Pelayanannya juga belum maksimal dikarenakan terkadang staf tidak berada dikantor walaupun waktu telah menunjukkan jam operasional. Sehingga nasabah yang ingin melakukan urusan di kantor LPD menjadi terhambat. Hal tersebut dikarenakan pegawai LPD yang terkadang tdak berada dikantor tersebut mempunyai pekerjaan diinstansi lainnya sehingga LPD dalam menunjukkan sikap pelayanan kepada nasabah kurang tanggap memberikan respon yang cepat.
- c. Kualitas pelayanan dari segi *reability* (kehandalan) belum mampu dilaksanakan secara tepat dan terpercaya sesuai dengan ketentuan LPD. Didalam prakteknya, pelayanan yang diberikan LPD tidak terjadi secara mulus dikarenakan beberapa nasabah mengeluh mengenai pencairan dana yang diajukan. Keterlambatan tersebut dikarenakan keuangan LPD yang tidak stabil, dan salah satu penyebabnya adalah keterlambatan nasabah dalam melunasi pinjaman.
- 2. Faktor penghambat kualitas pelayanan LPD di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara, yaitu kurang memadainya anggaran dana untuk melaksanakan sejumlah kegiatan operasional termasuk kegiatan pelayanan yang dilakukan terhadap nasabah, faktor kesulitan dalam mengatasi nasabah yang sering terlambat melunasi dana pinjaman, sehingga dana yang tersedia menjadi tidak lancar, dan perlu waktu bagi nasabah lain untuk mendapatkan pencairan dana kembali, kemudian faktor minimnya ketersediaan sarana dan prasarana untuk mengahadapi pekerjaan/pelayanan yang seiring waktu terus meningkat.

Saran

1. Diharapkan bagi pihak LPD bersama Pemerintah Desa berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Paser Utara untuk mengkaji kembali dan mengajukan dana operasional bagi Lembaga perkreditan Desa (LPD) Argo Mulyo yang

- dapat digunakan dalam kegiatan operasional maupun peningkatan mutu pelayanan.
- 2. Diharapkan bagi pihak LPD untuk tetap menerapkan aturan-aturan yang telah berlaku, seperti menerapkan sanksi-sanksi sebagai mestinya nasabah yang telat membayar. Pemberian sanksi yang sesuai dengan aturan akan membantu mengurangi dana yang macet, sehingga pendanaan tetap lancar.
- 3. Sebaiknya untuk sarana dan prasarana dilakukan pembenahan/perbaikan, setidaknya seperti fasilitas gedung dan ruang kantor dibenahi kembali, kemudian fasilitas yang belum tersedia untuk segera dilakukan pengadaan guna meningkatkan kualitas pelayanan.
- 4. Diharapkan bagi nasabah terhadap LPD Argo Mulyo saling memberikan kepercayaan yang baik, dengan bertangung jawab mempergunakan dana yang diberikan sesuai keperluan dalam meningkatkan produktivitas.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus Indra dan Tri Gunarsi. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan,Pengaruhnya Terhadap Image*. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis, dan Manajemen, Vol 7, No.1 (April).
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Narbani, 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Ratminto, dan Atik Septi Ningsih. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Konseptual*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik* (Teori, Kebijakan, dan Implementasi), Bumi Aksara, Jakarta.

Dokumen-dokumen:

- Peraturan Daerah No.2/1988 dan No.8 Tahun 2002 Tentang Lembaga Perkreditan Desa.
- Peraturan Desa Argo Mulyo Nomor 03 Tahun 2015 Tentang Perubahan Peraturan Desa Argo Mulyo Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Lembaga Perkreditan Desa Argo Mulyo.