

# PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BONTO TANGGA KECAMATAN ULUERE KABUPATEN BANTAENG

**Annisa Mutiara Maya<sup>1\*</sup>, Andi Rosdianti Razak<sup>2</sup>, Riskasari<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## **Abstract**

*This study aims to determine the improvement of the quality of public services in the village office of Bonto Tangga, Uluere District, Bantaeng Regency. The type of research used is qualitative research with descriptive research type. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The data were analyzed including data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study are 1) Tangibles, quality of service in the form of office physical facilities, computerized administration, waiting rooms 2) Reliability, the accuracy of the apparatus in providing services and mastery of the use of assistive devices is optimal. 3). Responsiveness, related to the responsiveness of the apparatus has helped and provided services quickly and accurately. 4) Guarantee (assurance), Apparatus is capable and friendly and courteous in convincing the public, and also Apparatus has improved the quality of service where they have provided timely guarantees in service. 5) Empathy, the apparatus has prioritized the interests of the community and made it a top priority.*

**Keywords:** *improvement, quality of public services*

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bonto Tangga Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Adapun jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yaitu 1) Bukti langsung (*tangibles*), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu 2) Kehandalan (*reliability*), kecermatan aparatur dalam memberikan pelayanan serta penguasaan penggunaan alat bantu sudah optimal. 3). Daya tanggap (*responsiveness*), terkait daya tanggap aparatur telah membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. 4) Jaminan (*assurance*), Aparatur mampu dan ramah serta sopan dalam meyakinkan masyarakat, dan juga Aparatur telah meningkatkan kualitas pelayanan dimana mereka telah menetapkan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. 5) Empati (*emphaty*), Aparatur telah mendahulukan kepentingan masyarakat dan menjadikannya sebagai prioritas utama.

**Kata kunci:** peningkatan, kualitas pelayanan publik

---

\* annisa@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik berdasarkan undang-undang No. 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian ini memberikan indikasi bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara.

Jika kita berbicara tentang pelayanan tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan merupakan kunci atau inti dalam berbagai usaha yaitu pada umumnya kegiatan atau usaha yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan jika kegiatan atau usaha jasa di masyarakat tersebut memiliki tujuan utama untuk merebut pelanggan. Upaya untuk menarik pelanggan tersebut menimbulkan dampak positif dalam organisasi perusahaan atau organisasi publik yang mereka jalankan. Organisasi perusahaan atau organisasi publik tersebut bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang

dapat menarik lebih banyak orang untuk menggunakan produk yang berupa barang atau jasa yang dihasilkan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Sehingga dengan demikian manajemen dalam organisasi tersebut dapat melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengevaluasian kegiatan pelayanan dengan memadai agar hasil akhirnya dapat memuaskan orang atau badan yang mendapatkan pelayanan tersebut.

Undang-undang yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan desa yaitu Undang-Undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa. Undang-Undang Desa tersebut merupakan suatu komitmen besar untuk mendorong perluasan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat. Jadi selama ini Kantor Desa Bonto Tangga telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Desa diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang

profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Bonto Tangnga harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 18 September 2022, Pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Bonto Tangnga masih ditemui hambatan terkait dengan pelayanannya yang dikeluhkan oleh masyarakat mengenai kedisiplinan aparturnya, misalnya masuk Kantor tidak sesuai dengan jadwal atau tidak tepat waktu. Mengenai

jadwal yang telah ditetapkan yaitu pada jam 07:30 WITA tetapi aparat pemerintah desa tersebut masuk pada sekitar jam 10:00 WITA. Keterlambatan aparat tersebut menyebabkan masyarakat yang datang lebih awal harus menunggu. Selain itu, kejelasan waktu pengurusan berkas seperti surat jual beli tanah, surat keterangan usaha dll. Sering melewati batas yang seharusnya selesai dalam jangka waktu satu hari seperti yang telah ditetapkan, tetapi waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian terkadang lewat dua hari atau lebih. Dari permasalahan inilah muncul berbagai keluhan masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan Publik Kantor Desa Bonto Tangnga tersebut masih minim.

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh mutu pelayanan yang

maksimal sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi (Achmad et al., 2022).

Atmaja (2018) menyatakan bahwa, “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan”. Kemudian Menurut (Riyanto, 2018) “kualitas diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Sedangkan menurut (Sugeng I. S., & Rafik, 2018) Kualitas dinamis yang terkait dengan merupakan pernyataan yang produk pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi yang diharapkan”.

Kesimpulan dari teori diatas dapat didefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang berpengaruh pada produk maupun jasa yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung. kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Sudah menjadi kewajiban perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam menghadapi konsumen. Perusahaan harus mampu meninjau

kembali hal-hal yang dibutuhkan konsumen dan melakukan upaya yang maksimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik (Santoso, 2019).

Menurut (Riyanto, 2018) bahwa “pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan”.

Sedangkan menurut (Mindarti, Lely Indah, 2016) bahwa “Pelayanan merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Untuk mempermudah tersampainya pelayanan pemerintah kepada masyarakat maka diperlukan model pelayanan publik.

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan Publik juga sebagai perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya dipemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan

penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Ada beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik dari berbagai sumber serta pendapat beberapa ahli. Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang (Ramadana et al., 2020).

Aria dan Atik (2018) menyatakan kualitas Pelayanan Publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan Publik merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kemudian Menurut Arianto (2018) Kualitas Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas

Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Sedangkan menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman (1990) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yakni, Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*).

## METODE

Penelitian dilaksanakan mulai pada tanggal 24 Maret 2023 sampai pada tanggal 24 April 2023.

Adapun lokasi penelitian ini berada di Kantor Desa Bonto Tangnga Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang memiliki tujuan mengumpulkan informasi dari sejumlah responden atau informan yang mampu memberikan informasi yang berhubungan dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bonto Tangnga Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Dalam Sugiyono (2014), penelitian ini bertipe dasar deskriptif yaitu, penelitian yang mendeskripsikan, menggambarkan, dan

menjelaskan data, informasi ataupun pengalaman informan yang berhubungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Bonto Tangnga Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini menurut Sugiyono (2018) meliputi: Observasi Wawancara Dokumentasi Kemudian Teknik analisis data yang dilakukan menurut Sugiyono (2018) meliputi: Reduksi data (*data reduction*) Penyajian Data (*data display*) Verifikasi/Penarikan Kesimpulan (*verification*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan UU No. 25/2009 publik Tentang Pelayanan Publik. Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dikatakan bahwa “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”.

Berdasarkan definisi tersebut, terlihat bahwa cakupan pelayanan publik itu sangat luas, sehingga pendekatan yang dipakai juga dapat secara beragam. Artinya dari berbagai disiplin ilmu dapat masuk untuk dipakai sebagai pedoman dalam pelaksanaan sekaligus pengawasan atas pelayanan publik Pelayanan publik yang baik menjadi dambaan setiap warga negara. Untuk itu, maka sudah selayaknya pihak pemerintah memberikan pedoman bagi terwujudnya pelayanan publik yang baik tersebut. Bangunan sistem pelayanan publik yang baik menjadi sarana lancarnya pelaksanaan pelayanan publik dan itu jika didasarkan pada teori sistem sebagaimana disebut di atas, bahwa di dalamnya terkait berbagai unsur, menjadi perhatian tersendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan

publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Desa Bonto Tangnga harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Bonto Tangnga harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Maka dari itu menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman (1990), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik, Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*). Apabila kelima indikator kualitas pelayanan publik tersebut digunakan maka terciptalah peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Bonto Tangnga Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng.

### **Bukti Langsung (*Tangibles*)**

Menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman (1990), kualitas pelayanan publik terkait Bukti langsung (*tangibles*) ialah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perkantoran dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan aparatur dalam melayani pengguna

layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dalam hal terkait bukti langsung (*tangibles*) yang terjadi di Kantor Desa Bonto Tangnga yaitu dimana sudah diterapkan dengan baik. Dilihat dari bagaimana Kantor Desa memberikan kenyamanan tempat melakukan pelayanan yang dilihat dari ruang tunggu yang sangat luas serta tempat duduk yang banyak sehingga masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan merasa nyaman. Akan tetapi lokasi parkir untuk para pengunjung masih minim, karena tidak adanya lahan khusus atau tempat parkir khusus. Aparatur juga telah memberikan kemudahan proses dan akses pelayanan yang baik pada masyarakat. Dan juga terkait dengan sarana fisik perkantoran seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, serta tempat informasinya sudah sangat

bagus. Akan tetapi masih ada sedikit permasalahan yang perlu diperbaiki terkait dengan kedisiplinan aparatur, terkadang masih saja ada aparatur yang datang ke Kantor tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan juga masih ada aparatur yang tidak menggunakan seragam kantor.

Dan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithml, Berry dan Parasuraman (1990) yang menjelaskan bahwa Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pelayanan di Kantor Desa Bonto Tangnga. Sejalan dengan yang terjadi dilapangan bahwa pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat bagaimana kenyamanan tempat melakukan pelayanannya, kemudahan proses dan akses pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah sangat bagus.

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Adapun teori Zeithml, Berry dan Parasuraman (1990), kualitas pelayanan publik terkait Kehandalan (*reliability*)



ialah kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Keahandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Dalam hal yang terjadi dilapangan ialah pemberian pelayanan publik terkait dengan bagaimana kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya seperti kecermatan aparatur, standar pelayanan yang jelas, dan bagaimana keahlian aparatur dalam menggunakan alat bantu seperti misalnya komputer dalam proses pelayanan sudah sangat baik, dimana aparturnya cermat dalam memberikan pelayanan serta penguasaan penggunaan alat bantunya juga sudah lumayan bagus. Serta standar pelayanannya itu setiap aparatur memiliki tugas masing-masing misalnya ada aparatur yang ditempatkan pada bagian administrasi kependudukan, ada aparatur yang ditempatkan pada bagian persuratan administrasi dll. Dan setiap aparatur harus mampu memberikan pelayanan dengan cepat dengan sempurna.

Kecermatan aparatur dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila aparatur tidak cermat dalam melayani pengguna

layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu aparatur dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan.

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. Dalam penelitian yang dilakukan semua aparatur sudah bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kemudian Memiliki standar pelayanan yang jelas, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebaga kewajiban kepada masyarakat. Standar ini meliputi prosedur waktu biaya pelayanan, produk pelayanan,

sarana prasarana, dan kompetensi aparatur. Memiliki standar pelayan yang jelas sangat penting untuk pedoman pegawai dalam melayani masyarakat karena dengan berpatokan pada standar pelayanan maka proses pelayanan berjalan dengan baik dan akan mencapai tujuan pelayanan.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Teori menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman (1990), kualitas pelayanan publik terkait Daya tanggap (*responsiveness*) ialah dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan.

Dari hasil penelitian yang terjadi dilapangan yaitu dimana setiap aparatur memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan. Dan juga Merespon pengguna layanan merupakan suatu kewajiban bagi aparatur. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh aparatur ketika memberi respon yang baik. Seperti yang diketahui Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna

layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bonto Tangnga. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan. Dan juga merespon pengguna layanan merupakan suatu kewajiban bagi aparatur. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh aparatur ketika memberi respon yang baik. Merespon yang baik akan menimbulkan suatu yang positif bagi kualitas pelayanan publik. Respon atau tanggapan terhadap semua keluhan dari pengguna layanan merupakan penilaian yang baik bagi aparatur dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Bonto Tangnga.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Teori menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman (1990), kualitas pelayanan publik terkait jaminan (*assurance*) ini ialah terkait dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparatur, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi masyarakatnya terhadap resiko yang apabila resiko tersebut dapat

mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan normal.

Dari hasil penelitian dilapangan yaitu terkait indikator jaminan (*assurance*) di Kantor Desa Bonto Tangnga, dimana Aparatur Kantor Desa Bonto Tangnga sekarang telah meningkatkan kualitas pelayanannya dimana mereka telah menetapkan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan saat itu juga maka akan diselesaikan. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, aparatur memberikan jaminan waktu. Kemudian terkait dengan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di Kantor Desa Bonto Tangnga sama sekali tidak dipungut biaya baik itu pembuatan Ktp, Kartu keluarga, Surat keterangan usaha, Surat jual beli tanah dll, Semuanya digratiskan. Dan juga aparatur telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanannya. Aparatur di Kantor Desa memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila diselesaikan aparat mengusahakan tepat waktu. Juga terkait persoalan jaminan kepastian biayanya aparatur telah memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh

jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

### **Empati (*Empathy*)**

Teori menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman (1990), kualitas pelayanan publik terkait Empati (*Empathy*) yang berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Berkaitan hasil penelitian dilapangan yaitu terkait indikator Empati (*Empathy*), dimana Aparatur Kantor Desa Bonto Tangnga telah mendahulukan kepentingan masyarakat dan menjadikan masyarakat sebagai prioritas utamanya. Karena apabila masyarakat tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan

memberikan kesan yang tidak baik bagi aparatur desa. Aparatur telah mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat seperti, mendahulukan kepentingan masyarakat, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan), dan menghargai setiap masyarakat.

Hal ini memang penting karena masyarakat merupakan prioritas utama bagi aparatur. Apabila pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi para apaatur yang memberikan pelayanan. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kantor Desa Bonto Tangnga harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Petugas melayani dengan sikap ramah, Keramahan sangat diperlukan oleh petugas dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika petugas pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Petugas

melayani dengan sikap sopan santun, Selain ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan, dengan bersikap sopan santun pengguna layanan akan merasa di hargai dan dihormati.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bonto Tangnga Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng, maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini: Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima indikator dalam mengukur Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ialah Bukti langsung (*tangibles*), Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*) di Kantor Desa Bonto Tangnga. Kualitas pelayanan berdasarkan Bukti langsung (*tangibles*) belum sepenuhnya bisa dikatakan optimal karena masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki terkait dengan kedisilinan aparatur, dan juga pihak Kantor Desa memberikan tempat khusus parkir agar mayarakat yang datang mendapatkan kenyamanan saat melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan terkait dengan Kehandalan (*reliability*) di Kantor Desa Bonto Tangnga, dimana aparatur tanggap serta cermat dalam memberikan pelayanan

dan seluruh aparatur telah menguasai dalam penggunaan alat bantu. Serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Akan tetapi perlu ditingkatkan lagi terkait dengan kedisiplinan aparatur. Kualitas pelayanan berdasarkan Daya tanggap (*responsiveness*), dimana setiap aparatur memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat. Dan juga aparatur telah memberikan respon yang baik pada setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Kualitas pelayanan berdasarkan Jaminan (*assurance*), dalam pemberian pelayanan Aparatur Kantor Desa Bonto Tangnga telah menetapkan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pengurusan berkas. Kemudian terkait dengan biaya dalam pelayanan di Kantor Desa Bonto Tangnga sama sekali tidak ada pungut biaya sedikitpun. Kualitas pelayanan berdasarkan Empati (*emphaty*), dimana Aparatur telah mendahulukan kepentingan masyarakat dan menjadikannya sebagai prioritas utamanya. Aparatur telah mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat seperti, mendahulukan kepentingan masyarakat, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan

tidak deskriminatif (membeda-bedakan), dan menghargai setiap masyarakat.

## REFERENSI

- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), pp. 1088-1098.
- Andani, A. T. V., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328-336.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik – Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: *Gava Media*, pp. 10–11.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (cetakan 1). Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Mustanir, A. (2019). *pelayanan publik* (1<sup>st</sup> ed.). Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Mustanir, A. (2019). *Pelayanan publik* (1<sup>st</sup> ed.). Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nurhidayati, N., & Silpia, R. (2018). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi. *Widya Cipta*, 2(2), pp. 279–284. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Ramadana, M. F., Siagian, S. P., & Arin, T. M. N. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.); 1<sup>st</sup> ed.). Medan: yayasan kita menulis.

- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). Dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 413, 414, 415.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), pp. 22-34.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), pp. 127–146.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 01(14), pp. 53–59.
- Wulan, R. R., & Mustam, M. (2017). Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), pp. 259-279.