

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PEMERINTAH DESA GEGUNUNG WETAN KECAMATAN REMBANG KABUPATEN REMBANG

Nururrohmah, Tri Yuniningsih, Titik Djumiarti  
**Departemen Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRACT

*Public services have always been a benchmark for concrete government performance standards. It is known that the Gegunung Wetan Village Government has limitations in terms of poor service due to inadequate service facilities, unclear information and SOPs, and passive mechanisms for handling aspirations and suggestions due to a lack of use of digitalization. The aim of this research is to describe the quality of public services in the Gegunung Wetan Village Government and identify the driving and inhibiting factors of these services. The type of research used is descriptive qualitative with data collection methods in the form of interviews, observation, documentation and literature study. The research results show that only the empathy dimension has been implemented optimally. Meanwhile, the tangible dimension, reliability dimension, responsiveness dimension and assurance dimension are still not optimal in implementation. So the services from the Gegunung Wetan Village Government still have polemics which have an impact on the lack of satisfaction from residents. The driving factors for the formation of optimal service 'q' alit' In the Gegunung Wetan Village Government come from organizational factors and income factors, while factors that inhibit this are awareness factors, regulatory factors, ability and skill factors, and service facilities factors.*

**Keywords:** *Quality; Public Service; Village Government Administration*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Esensi pelayanan publik tercantum pada komitmen SDGs melalui pilar pembangunan hukum dan tata kelola yang termuat dalam tujuan ke-16. Pelaksanaan SDGs menjadi komitmen nyata pemerintah guna kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas menjadi instrumen nyata guna perwujudan konsep negara Indonesia

yang "welfare state". Pelayanan publik termasuk tolok ukur standar kinerja pemerintah. Menurut Mohammad (dalam Mahsyar, 2011), pelayanan yang berkualitas bergantung pada sumber daya, kelembagaan yang mengelola, dan pola penyelenggaraannya.

Mengacu pada Laporan Ombudsman RI (2022), pemerintah daerah menjadi lembaga yang paling banyak mendapat laporan maladministrasi sebesar

4008 kasus. Sejalan dengan itu, penilaian integritas KPK menunjukkan Pemprov Jawa Tengah memperoleh nilai rata-rata 76,3 (kategori waspada), sementara Kabupaten Rembang memperoleh nilai 77,1 (kategori waspada) (KPK RI, 2022). Hal ini mencerminkan masih diperlukan perhatian cukup besar dalam perolehan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Nilai integritas menjadi cerminan pemerintah terkait kinerja dalam akuntabilitas dan transparansi guna minimalisir tindak korupsi.

Aspek terpenting dari keberhasilan otonomi daerah yakni terlaksananya otonomi desa yang termasuk komponen integral di dalamnya. Dalam hal ini, pemerintah desa menjadi subsistem pemerintah daerah sehingga keberhasilannya turut membawa dampak signifikan bagi daerah. Pemberlakuan otonomi tersebut menjadi harapan guna peningkatan taraf hidup masyarakat desa termasuk halnya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi bentuk hubungan yang tercipta dinamis antara pemerintah dan masyarakat.

Pemerintah Desa Gegunung Wetan termasuk dalam lembaga desa yang terletak di Jalan Gajah Mada KM 03 Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang. Pada bagian pelayanan masyarakat sebagian besar menjadi tugas Kasi Pelayanan karena merupakan unsur pelaksana teknis di

bidang kesejahteraan yang membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional pemdes, terkhusus pada pemberian pelayanan kepada warga sebagaimana SOP.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemdes telah berbasis komputer dengan bantuan aplikasi Simpadek dari Pemkab Rembang. Hal ini memberi dampak positif dalam percepatan pelayanan. Adapun layanan yang dilayani oleh petugas pelayanan Kantor Desa Gegunung Wetan yakni pelayanan administrasi sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 1.1** Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Pemdes Gegunung Wetan

Jenis Pelayanan	Contoh Pelayanan
Pembuatan surat keterangan	Umum, SKTM, SKU, suket domisili usaha, suket domisili tempat tinggal, suket wali nikah, suket belum pernah nikah, suket nikah, suket kematian.
Pembuatan surat pernyataan	Umum, ahli waris, wakaf, domisili tempat tinggal, surat tidak memiliki dokumen kependudukan, surat perubahan elemen data kependudukan.
Pembuatan surat pengantar	Umum, catatan kepolisian, izin keramaian, surat numpang nikah, KK, KTP, akta kelahiran.
Pembuatan surat kuasa	Pelayanan adminduk, surat kuasa bank, ahli waris.
Pencatatan dan upgrade data	Data keluar, masuk, kematian, dan kelahiran penduduk
Pengajuan data sosial	BLT, KIS, DTKS, dll.
Pelayanan lainnya	Pelayanan registrasi nikah, pelayanan surat jual beli tanah dan waris tanah, pelayanan pengajuan sertifikat tanah, pelayanan dokumen perizinan, pelayanan administrasi kesehatan dan pendidikan, pelayanann administrasi pertanahan.

Sumber: Pemdes Gegunung Wetan (2023)

Pada pelayanan Pemdes Gegunung Wetan terdapat beberapa aspek yang belum diperhatikan sehingga memiliki masalah yang serius. Terdapat asumsi permasalahan penelitian yang diperkuat melalui data-data dan observasi sejak September 2023.

Sejalan dengan efektivitas kinerja desa, melalui penilaian Epdeskel (Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan) yang diluncurkan Kemendagri dapat dijadikan sebagai penunjang dan bahan masukan bagi desa guna perbaikan kualitas layanan publik. Hal itu terlihat dari data berikut:

**Tabel 1.2** Penilaian Epdeskel Bidang Pemerintahan Cakupan se-Kecamatan Rembang Tahun 2023

Desa	Nilai
Kedungrejo	201
Turusgede	205
Kumendung	194
Sridadi	203
Pandean	215
Tlogomojo	185
Kasreman	210
Punjulharjo	203
Tritunggal	217
Pasar Banggi	195
Gedangan	209
Weton	209
Ngotet	207
Mondoteko	219
Ngadem	216
Ketanggi	194
Pulo	195
Waru	223
Gegunung Wetan	191
Sumberjo	211
Tasikagung	215
Sawahan	199
Padaran	212
Sukoharjo	220
Kabongan Lor	194
Kabongan Kidul	216
Tireman	210

Sumber: *Dispermades Kabupaten Rembang (Data Terupdate 16 April 2024)*

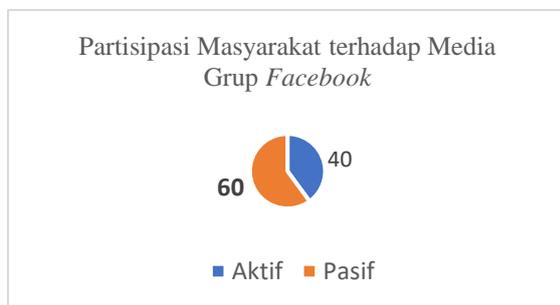
Berdasarkan tabel 1.2, Desa Gegunung Wetan memiliki nilai terendah kedua dalam cakupan Kecamatan Rembang dengan evaluasi pemerintahan memperoleh nilai 191. Masifnya teknologi masa kini turut memberi manfaat bagi pemdes guna media kritik saran yang lebih fleksibel dibanding datang ke kantor. Sebagaimana Pemdes Gegunung Wetan telah memiliki grup *Facebook* yang aktif sejak tahun 2016 dan ditemukan komentar negatif dari warga. Menurut Hardiansyah (2011), pemerintah desa mempunyai karakter *public accountability* dimana masyarakat berhak dalam partisipasi aktif pada evaluasi kualitas layanan yang diterima.



**Gambar 1.1** Komentar Negatif Masyarakat melalui Media Sosial

Sumber: *Grup Facebook Desa Gegunung Wetan (2023)*

Sebagaimana gambar 1.1, kurang informatifnya pemdes dalam menyebarkan informasi persyaratan layanan desa menjadikan masyarakat abai akan persyaratan rujukan RT/RW. Padahal itu menjadi bagian dari tertib administrasi desa. Selain itu, pemanfaatan TIK belum terlalu dimanfaatkan oleh Kasi Pelayanan guna informasi layanan desa. Hal ini sejalan dengan Lembaga Penyelenggaraan Pemerintah Desa (LPPD) Gegunung Wetan Tahun 2022 mengenai target program setahun ke depan dalam sistem informasi pada administrasi desa. Namun, pelaksanaannya belum lancar karena pemakaian media sosial grup *facebook* yang pasif sebagaimana data berikut:



**Gambar 1.2** Status Partisipasi Masyarakat terhadap Grup Facebook dalam Evaluasi Pelayanan Pemdes Gegunung Wetan  
*Sumber: Diolah Peneliti (2023)*

Peran desa masa kini menjadi lebih komprehensif karena melibatkan masyarakat secara langsung. Namun, masyarakat kurang menyadari betapa pentingnya perangkat desa dalam terselenggaranya urusan desa yang menjadi komitmen bersama guna kesejahteraan yang lebih baik. Potret-potret yang sering

terjadi sebagaimana permasalahan di atas menjadikan masyarakat kurang berperan dalam ranah pengawasan pada pemerintahan desa. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih turut memberi tantangan hebat bagi kompetensi SDM pada pemerintah desa. Hal tersebut menimbulkan ekspektasi masyarakat yang kian tinggi pada performa layanan desa dan mudah memicu komentar negatif apabila ekspektasi tidak berjalan sesuai realisasi yang diberikan pemdes.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, didapatkan permasalahan penelitian yakni “mengapa kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal?”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Pemerintah Desa Gegunung Wetan beserta faktor-faktor yang mendorong dan menghambat dari kualitas pelayanan tersebut.

## **B. Kerangka Teori Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan MENPANRB No.63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwa pelayanan publik harus memiliki prinsip kesederhanaan, kepastian waktu, jelas, akurat, tanggung jawab, akses mudah, disiplin, dan lingkungan nyaman dan aman. Hal tersebut memegang peranan penting demi tercapainya tujuan dan kepuasan

penerima layanan. Lebih lanjut, sebagaimana pedoman pada Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik LAN RI, terdapat kendala dan tantangan yang secara mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan yakni: variasi pelayanan, kepekaan permintaan dan penawaran, ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan, struktur organisasi, petugas pelayanan, prosedur pelayanan, informasi, dan kontak antar pelanggan & penyedia jasa layanan.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan termasuk dalam pelayanan yang terstandarisasi pada acuan baku pemberian layanan terhadap pelanggan (Lukman dalam Gumolung, 2023). Menurut Morgan dan Murgatroyd di dalam Empathy Theory “*The Triangle of balance in service quality*” dijelaskan bahwa terdapat beberapa yang perlu dipertahankan keseimbangannya dari ketiga komponen layanan: *Interpersonal Component, Technical/ Professional Component, and Procedure Environment/ Process Component*. Ketiga komponen itu perlu diperhatikan dalam memberi pelayanan guna peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Zeithaml, et. al. (dalam Hardiansyah, 2011), dijelaskan bahwa di lingkungan masyarakat terdapat kualitas pelayanan yang senantiasa diukur melalui:

1. *Reliability*, memiliki kemampuan memproduksi jasa sesuai yang diinginkan dengan tepat.
2. *Assurance*, pengetahuan dan kemampuan pemberi layanan.
3. *Empathy*, tingkat perhatian dan atensi individual untuk pelanggan.
4. *Responsiveness*, memiliki kemampuan untuk membantu pelanggan ketika memberi pelayanan.
5. *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi yang perlu diperhatikan karena merupakan bukti nyata yang diberikan kepada pelanggan.

### **Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2003), faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan yakni pelayanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi terhadap pelayanan. Jika persepsi pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Sebaliknya jika persepsi pelayanan lebih buruk dibandingkan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

Menurut Moenir (2006:88), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Faktor kesadaran, suatu proses yang memerlukan jangka lama dan tidak

dalam keadaan emosional, atau dikatakan sebagai orang yang punya kesadaran dalam menjalankan tugas dan fungsi yang diemban.

2. Faktor aturan, perangkat yang paling signifikan yang dapat mengatur segala tindakan dan perbuatan orang.
3. Faktor organisasi, berbasis pada kemampuan organisir fungsi pelayanan yang terstruktur.
4. Faktor pendapatan, bentuk imbalan gaji atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan guna keberlangsungan organisasi (uang, aturan, dan fasilitas dalam jangka tertentu).
5. Faktor kemampuan dan keterampilan, keahlian seseorang untuk melakukan tugas dan fungsinya dengan baik.
6. Faktor sarana pelayanan, berkaitan dengan segala peralatan, fasilitas, dan perlengkapan kerja lain yang dapat menunjang keberlangsungan dalam organisasi.

### **Pemerintah Desa**

Menurut Widjaja (dalam Sugiman, 2018), peranan pemerintah desa termasuk dalam subsistem penyelenggaraan pemerintah daerah karena desa merupakan wilayah paling dekat dengan masyarakat. Pemerintah desa termasuk lembaga desa yang memiliki SOTK dengan diketuai oleh kepala desa, kemudian sekretaris desa sebagai koordinator semua perangkat desa

didalamnya serta pelaksana wilayah dan teknis. Adapun asas-asas pemerintah desa yakni partisipasi, otonomi, demokratisasi, pemberdayaan masyarakat, dan keanekaragaman.

Jumlah penduduk desa yang tinggi menyebabkan pemenuhan layanan desa yang dilakukan semakin tinggi. Untuk itu, pemerintah desa memiliki kewenangan sebagaimana UU No. 6 Tahun 2014 pasal 19 menyebutkan kewenangan desa yakni:

1. Kewenangan lokal desa
2. Kewenangan berdasarkan hak asal usul
3. Kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah, pemda provinsi, atau pemda kabupaten/kota
4. Kewenangan lain yang ditugaskan oleh pemerintah, pemda provinsi, atau pemda kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan UU.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe pendekatan deskriptif. Tipe ini memiliki tujuan guna mendeskripsikan secara mendalam terkait fenomena sosial terkhusus pada kualitas pelayanan administrasi pada Pemerintah Desa Gegunung Wetan. Adapun pemilihan informan dilakukan dengan *purposive sampling*, dengan subjek penelitian terdiri dari: Kepala Desa Gegunung Wetan, Perangkat Desa Gegunung Wetan (bagian Sekretaris Desa dan Kasi Pelayanan),

anggota BPD Gunung Wetan, Tokoh Masyarakat Desa Gunung Wetan, dan Masyarakat Desa Gunung Wetan.

Data yang diperoleh berasal dari data primer yang melalui subjek penelitian dan data sekunder (studi pustaka, buku, laporan, dokumentasi, dan jurnal). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi terbuka dan tidak terstruktur, wawancara terstruktur melalui pedoman wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Selain itu, keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan pemeriksaan data dari berbagai sumber dan triangulasi metode dengan penggunaan wawancara serta observasi untuk validitas data yang lebih terjamin.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

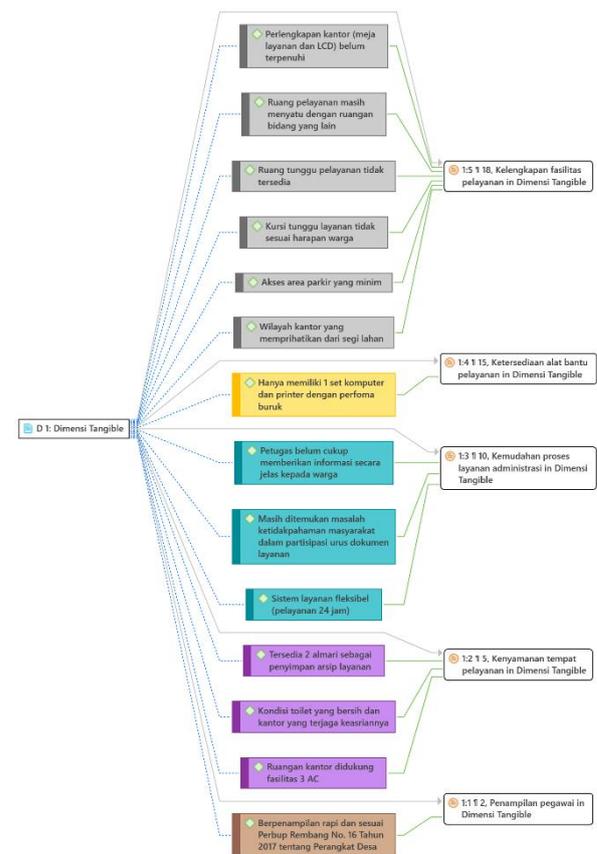
### A. Kualitas Pelayanan Administrasi di Pemesan Gunung Wetan

Penelitian ini membahas secara mendalam terkait kualitas pelayanan Pemesan Gunung Wetan menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011) dengan penjelasan sebagai berikut:

#### 1. Dimensi *Tangible*

Menurut Nguyen et.al. (dalam Cendana & Oktariyanda, 2022), aspek *tangible* memegang peranan penting dalam

kepuasan masyarakat tak lain karena keberwujudannya yang mampu memberi dampak terhadap pengalaman warga. Dimensi ini mampu menjadi fasilitas guna terlaksananya pekerjaan organisasi yang efektif (Sutikno & Arha, 2018). Pada dimensi ini terdapat lima kriteria dengan penjabaran berikut.



**Gambar 1.3** Dimensi *Tangible* dari Pelayanan Pemesan Gunung Wetan

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan software Atlas.ti (2024)

Dari kriteria tampilan pegawai, petugas pemesan telah berpenampilan rapi sebagaimana standar kewajiban yang sesuai dengan Perbup Rembang No. 16 Tahun 2017 tentang perangkat desa, yang kemudian diteruskan melalui surat edaran

Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang tentang pakaian dinas perangkat desa.

Selanjutnya, kriteria kenyamanan ruangan didukung 3 AC yang memberi rasa aman dan terdapat fasilitas 2 almari sebagai penyimpanan arsip kantor sehingga tampilan tertata rapi. Selain itu, lingkungan kantor terjaga kebersihannya karena terdapat petugas khusus. Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Tjiptono (dalam Sanjaya & Sawitri, 2017) bahwa kenyamanan menjadi hal penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan.

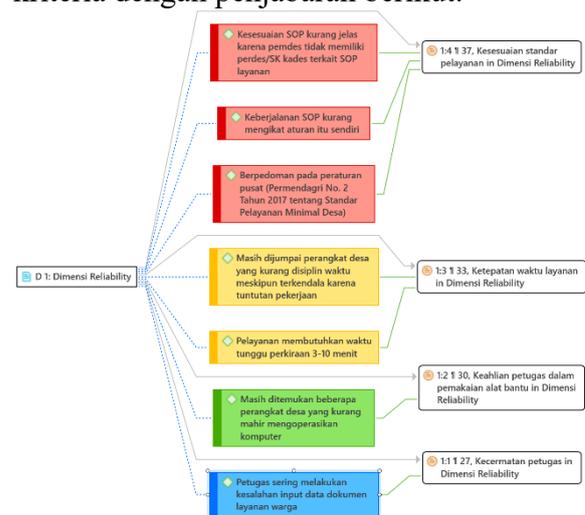
Pada kriteria kemudahan proses layanan tercermin dalam layanan yang fleksibel (pelayanan 24 jam) dengan papan informasi yang terpasang di ruangan. Namun, memiliki masalah dari sisi kapasitas warga dalam partisipasinya mengurus dokumen karena kurang memahami. Warga seringkali memasrahkan kepada petugas karena merasa pelayanan masih berbelit-belit.

Pada kriteria ketersediaan alat bantu layanan belum cukup menunjang pelayanan ideal karena hanya berdasar pada 1 set komputer dan printer dengan performa menurun. Dilanjut dengan kriteria sarana layanan yang sangat memprihatinkan dari aspek lahan. Hal tersebut menyebabkan warga kurang nyaman karena ruang layanan masih menyatu dengan ruangan lain. Di samping itu, kursi tunggu kurang sesuai harapan warga, dan fasilitas meja

layanan serta perlengkapan LCD masih belum memenuhi. Pernyataan-pernyataan diatas kurang terealisasi secara penuh karena terhambat oleh usulan inventarisasi administrasi layanan yang lebih penting.

## 2. Dimensi Reliability

Aspek ini berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas layanan. Menurut Zeithaml (dalam Polem dkk, 2023), kemampuan yang akurat dari penyedia layanan dapat memberi dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Pada dimensi ini terdapat empat kriteria dengan penjabaran berikut.



**Gambar 1.4** Dimensi Reliability dari Pelayanan Pemdes Gunung Wetan

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan software Atlas.ti (2024)

Kriteria kecermatan petugas, diketahui petugas Pemdes Gunung Wetan masih sering melakukan kesalahan dalam penulisan dokumen layanan. Selain itu, masih dijumpai petugas sedang tidak berada di tempat sehingga layanan terhambat dan warga memutuskan kembali ke rumah. Kemudian, dari kriteria keahlian

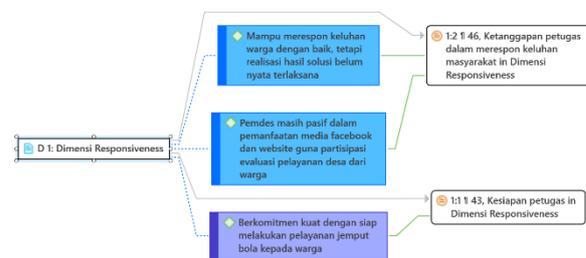
petugas dalam pemanfaatan digitalisasi diketahui sebagian dari mereka masih belum memahami penggunaan komputer dengan baik. Padahal saat ini, hampir keseluruhan tupoksi yang dijalankan telah berbasis pada teknologi informasi.

Pada kriteria ketepatan waktu, pelayanan desa hanya membutuhkan waktu tunggu perkiraan 3-10 menit dengan dukungan jadwal layanan yang dilematis. Namun, masih dijumpai perangkat desa yang kurang disiplin waktu karena pekerjaan kantor lainnya yang mengharuskannya pergi, seperti kades. Hal ini sejalan dengan temuan Kusmana (2017) bahwa sebagian besar layanan administrasi desa cenderung bersifat langsung dengan mengedepankan kesiapan kades apakah sedang ditempat / ada urusan di luar kantor.

Pada kriteria kesesuaian standar pelayanan, diketahui Pemdes Gunung Wetan telah berpedoman pada Permendagri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Meskipun keberjalanannya berjalan baik, dari desa ternyata belum memiliki peraturan tersebut yang secara eksplisit termuat dalam peraturan desa / SK Kades terkait SOP. Sehingga dalam hal ini, kesesuaian SOP dari Pemdes Gunung Wetan masih kurang jelas karena keberlangsungannya kurang mengikat aturan itu sendiri.

### 3. Dimensi *Responsiveness*

Aspek ini berkaitan dengan ketanggapan mutlak yang harus dimiliki oleh setiap penyedia layanan yang tergabung dalam petugas layanan. Menurut Kotler (dalam Sutikno & Arham, 2018), bentuk daya tanggap ini dapat disebutkan pada kemampuan petugas yang mampu menanggapi masalah dan keluhan warga secara tepat. Pada dimensi ini terdapat dua kriteria dengan penjabaran berikut.



**Gambar 1.5** Dimensi *Responsiveness* dari Pelayanan Pemdes Gunung Wetan  
*Sumber: Data diolah peneliti menggunakan software Atlas.ti (2024)*

Menurut Gumolung dkk (2023), kesiapan petugas dalam melayani masyarakat berimbas pada pengaruh positif terhadap kesan masyarakat. Pada kriteria kesiapan petugas ini sangat terlihat dari komitmen perangkat desa terhadap tupoksi dalam melayani masyarakat apabila pelayanan yang diminta di luar ranah pemdes, petugas tetap memberikan pelayanan. Petugas layanan siap dalam memberi pelayanan jemput bola terlebih pada pendatang baru di wilayah Desa Gunung Wetan.

Kemudian, dari kriteria ketanggapan petugas dalam merespon

keluhan masyarakat sudah tercermin dengan respon baik dan mampu diterima oleh warga. Namun, hasil solusi yang diberikan belum optimal dalam pelaksanaannya. Sebagian besar masyarakat cenderung memberi saran dengan memanfaatkan pertemuan rapat desa atau terkadang hanya disampaikan lewat forum nonresmi (tongkrongan sesama warga).

Di samping itu, Pemdes Gunung Wetan masih pasif dalam memanfaatkan media digitalisasi terhadap keterbukaan informasi publik. Implementasi dari pemanfaatan *facebook* ini masih kurang karena pihak pemdes belum berpartisipasi secara aktif sebagai pemegang grup atau dapat disebut *admin grub*. Hanya 2 dari 7 perangkat desa yang aktif dalam penggunaan media facebook tersebut.

Sementara dari sisi website, Pemdes Gunung Wetan baru merealisasikan 20% saja karena perlunya admin SID untuk mengelolanya dan anggaran upah gaji admin SID yang masih belum menemukan titik solusi. Pihak pemdes kurang terlibat guna mengetahui komentar dan keluhan masyarakat secara langsung.

#### 4. Dimensi Assurance

Aspek jaminan dalam pelayanan menjadi bagian dari hak yang diterima warga sebagai penerima layanan. Menurut Mulyawan (dalam Handayani dkk (2022),

*assurance* berupa sikap sopan yang dipercaya sehingga tidak terjadi risiko atas keraguannya pada pelayanan. Pada dimensi ini terdapat dua kriteria dengan penjabaran berikut.



**Gambar 1.6** Dimensi Assurance dari Pelayanan Pemdes Gunung Wetan

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan software Atlas.ti (2024)

Pada kriteria jaminan keamanan dan keselamatan masyarakat saat melakukan pelayanan sudah mencerminkan lingkungan kantor yang terjamin. Hal ini didukung dengan kondisi wilayah desa yang ramai aktivitas masyarakat dan posisi kantor desa yang terletak di pusat desa.

Kemudian dari kriteria jaminan wawasan pengetahuan petugas, diketahui masih memiliki keterbatasan dalam hal digitalisasi. Beberapa petugas masih gagap dalam pengoperasian komputer, sedangkan saat ini instansi publik dituntut aktif dalam pelayanan berdigitalisasi.

#### 5. Dimensi Emphaty

Aspek ini menjadi bentuk tanggung jawab petugas sebagai penyedia pelayanan publik, dimana intensitasnya berurusan dengan masyarakat luas yang memiliki karakter yang beragam. Menurut Rasyid (dalam Handayani dkk, 2022), petugas layanan yang memiliki empati tinggi

menjadi bagian proses layanan yang seharusnya, sehingga menimbulkan representasi kepedulian dari pemerintah yang akan berimbas pada simpati positif dari masyarakat. Pada dimensi ini terdapat tiga kriteria dengan penjabaran berikut.



**Gambar 1.7** Dimensi *Empathy* dari Pelayanan Pemdes Gunung Wetan

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan software *Atlas.ti* (2024)

Kriteria keramahan petugas dalam memberi layanan diketahui Pemdes Gunung Wetan telah berkomitmen dalam penerapan sikap ramah. Meskipun kadang dijumpai perselisihan antar internal pemdes, itu tidak mengubah citra mereka di hadapan masyarakat karena ujung dari perselisihan itu memiliki akhir positif yakni dengan saling bercanda. Selain itu, perspektif masyarakat belum menemukan dugaan sisi keterbalikan dari sikap keramahan pada personalitas petugas dan perangkat desa ketika memberikan pelayanan..

Kemudian, dari kriteria sikap perhatian dan pengertian petugas dalam memberi layanan telah mengedepankan integritasnya terhadap pelayanan pemdes. Hal ini terlihat dari komitmen petugas yang

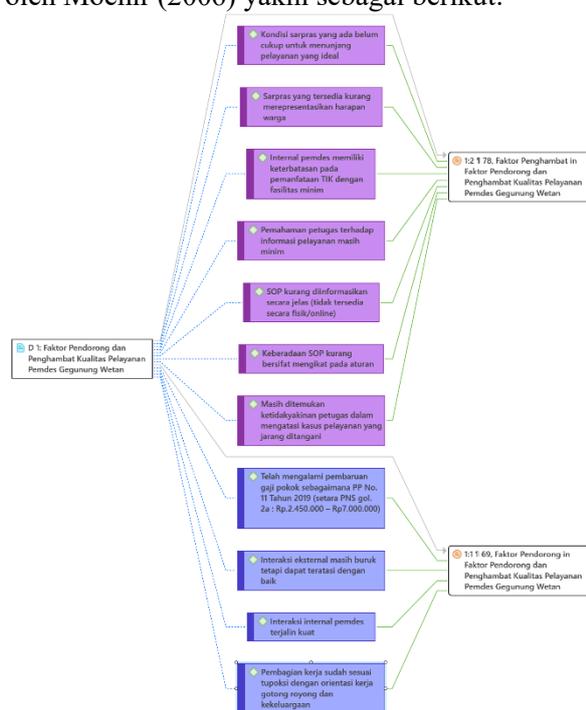
siap melakukan pelayanan jemput bola dan loyalitas dalam mendahulukan kepentingan masyarakat seperti halnya tetap melayani permintaan dan kebutuhan warga yang bersifat dadakan meskipun berada di luar jam kantor desa. Hal ini dibuktikan melalui kasus pelayanan yang diminta modin desa yang tetap terlayani meskipun meminta layanan surat-surat numpang nikah ke pemdes di jam 16.00 WIB.

Pada kriteria penanganan pelayanan terhadap disabilitas dan masyarakat umum, diketahui tidak ditemukan indikasi perilaku diskriminatif yang dilakukan perangkat desa kepada warga. Hal tersebut didukung dengan perilaku pimpinan yang mengedepankan peribahasa *emban cinde emban ciladan*, sehingga internal pemdes menyadari dengan betul urutan prioritas dalam melayani. Tindakan tersebut turut tercermin dalam partisipasi petugas secara langsung terhadap masyarakat disabilitas saat menangani pengurusan wajib KTP di instansi terkait, prioritas layanan sosial BLT bagi disabilitas, hingga peluang kerja di lingkungan pemdes seperti halnya menjadi petugas kebersihan.

## B. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi di Pemdes Gunung Wetan

Pihak Pemdes Gunung Wetan sebagai bagian dari unit tertinggi di lingkungan desa senantiasa menjadi pondasi utama dalam penyelenggaraan

pelayanan. Pelayanan yang berdampak positif dapat diartikan dengan terciptanya idealitas pelayanan sebagaimana harapan masyarakat. Eksistensi pemdes tentu dalam keberlangsungannya tidak terlepas dari faktor-faktor mendorong dan menghambat kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun penjabarannya sebagaimana teori faktor – faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan oleh Moenir (2006) yakni sebagai berikut:



**Gambar 1.8** Identifikasi Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat dari Pelayanan Pemdes Gunung Wetan

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan software Atlas.ti (2024)

## 1. Faktor Pendorong

### a) Faktor Organisasi Pemdes Gunung Wetan

Faktor organisasi menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam pekerjaan pelayanan publik. Dalam lingkup organisasi pelayanan, konteksnya tidak jauh berbeda dengan organisasi secara

umum, tetapi memiliki perbedaan dari sasaran pelayan yang tertuju pada manusia yang bersifat heterogen (Moenir, 2006:98).

Pada aspek pengorganisasian, penanganan tugas masing-masing perangkat desa sudah tercantum pada aturan yang menyangkut tupoksi pemdes. Di samping itu, pekerjaan pemdes dilakukan dengan orientasi gotong royong dan rasa kekeluargaan. Beban kerja pemdes masa kini hampir sebanding dengan OPD pada umumnya. Diketahui pembagian kerja terbagi ke dalam 7 bidang, yang dipimpin oleh kepala desa, berlanjut ke urusan kesekretariatan dibawah naungan sekretaris desa dan kasi keuangan, urusan pelayanan dibawah kasi pelayanan, dan terdapat kasi umum dan perencanaan, kasi kesejahteraan, serta kasi pemerintahan.

Dari aspek budaya organisasi, interaksi yang terjalin memiliki rasa kekeluargaan yang tinggi. Sekalipun percekocokan dan perbedaan opini antar pegawai sering terjadi, tetapi itu semata-mata hanya untuk bahan candaan dan menimbulkan dampak positif dengan makin terjalin keeratan. Jika dilihat dari sisi eksternal, hubungan dengan masyarakat terjalin dengan baik.

### b) Faktor Pendapatan Perangkat Desa

Pendapatan termasuk salah satu hak yang diterima seseorang sebagai imbalan dari jasa dan jerih payah pengorbanannya dalam bekerja untuk individu maupun

kolektif (Moenir, 2006:110). Sebagaimana pekerjaan perangkat desa, hak yang diterima atas kewajiban beban pekerjaan yang terselesaikan yakni upah gaji pokok dan tunjangan pendapatan.

Realitas kondisi pendapatan pada perangkat desa Pemdes Gunung Wetan telah mengalami kemajuan sebagaimana perubahan kebijakan dari PP No. 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas PP No. 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Penghasilan tetap perangkat desa yang terangkum dalam aturan saat ini telah selaras dengan ASN yang setara golongan 2a (Rp2.450.000 – Rp2.700.000).

Pada kasus di Pemdes Gunung Wetan, pendapatan yang didapatkan hanya berupa penghasilan tetap dan tunjangan saja tanpa ada *bengkak*. Pendapatan tersebut tentu tidak berimbang dengan beban kerja desa masa kini. Lain lagi dengan pemdes lainnya yang memiliki tambahan *bengkak*, itu dapat diartikan pendapatan yang diterima setara dengan pegawai kelurahan yang notabene berstatus PNS. Diketahui pegawai kelurahan pendapatannya setara golongan 4a (untuk jabatan sekretaris kelurahan) yakni senilai 4 juta ke atas dengan tambahan tunjangan tiap bulan dan tunjangan hari tua. Meskipun demikian, pihak pemdes menyadari adanya perubahan pendapatan tersebut termasuk perihal yang

sangat disyukuri bila dibandingkan dengan penghasilan perangkat desa di masa silam.

## **2. Faktor Penghambat**

### **a) Faktor Kesadaran**

Kesadaran menjadi bagian dari titik keseimbangan dan ketenangan dalam jiwa terhadap tindakan yang dilakukan. Kesadaran ditimbulkan oleh kondisi jiwa seseorang yang terlihat dari titik temu dari berbagai pertimbangan (Moenir, 2006:88).

Realisasi yang terjadi di Pemdes Gunung Wetan diketahui belum sepenuhnya pegawai menyadari dengan yakin terkait beban pekerjaannya. Padahal dari sisi eksternal, pemdes mempunyai dukungan penuh dari pemerintah pusat melalui bimtek dan pelatihan peningkatan kapasitas aparatur desa, yang tentu berdampak positif terhadap tuntutan perangkat desa di era masa kini.

Di samping itu, terciptanya sikap bekerja secara kolektif ketika pekerjaan *overload* dapat memicu munculnya peluang pada beberapa perangkat desa yang kurang aktif dalam tupoksi dan beban pekerjaan yang dimiliki, sehingga cenderung kurang sadar terhadap esensinya sebagai pelayan publik dan dapat berimbas pada ketidakikutsertaannya dalam mengerjakan beban tugas tersebut dengan dalih tidak memahami pekerjaan yang sedang dikerjakan dan berakhir dikerjakan oleh perangkat desa lainnya dengan dalih mendedepankan gotong royong.

## **b) Faktor Aturan**

Aturan termasuk dalam instrumen terpenting guna kontrol segala tindakan dan perilaku manusia (Moenir, 2006:91). Sebagai penyedia pelayanan, pemdes memiliki kewenangan dalam menjalankan roda pemerintahannya. Hal tersebut disebabkan oleh sebagian besar dari syarat-syarat urus layanan dokumen penduduk harus mendapatkan izin resmi melalui surat rekomendasi desa (surat keterangan).

Pada aspek standar pelayanan atau SOP, keberadaan SOP dalam Pemdes Gegunung Wetan ini bersifat tidak terlalu mengikat pada standar pelayanan sebagaimana umumnya OPD lain yang mempunyai SK/Peraturan sendiri. Pelayanan yang ada berjalan apa adanya dan bersifat lebih luwes dengan tetap melibatkan SOP (secara umum), tetapi secara tidak kasat mata.

Adapun kejelasan standar pelayanan secara umum yang dipakai Pemdes Gegunung Wetan yakni Permendagri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Namun, realisasi SOP tersebut belum tersampaikan dengan baik kepada masyarakat dengan dibuktikan pemdes yang tidak memiliki peraturan sendiri melalui peraturan desa atau SK kades. Padahal pembentukan perdes menjadi bagian dari kewajiban pemdes sebagai institusi pemerintah.

Kemudian, dari jaminan pengetahuan dan pengalaman petugas telah terimplementasi dengan baik. Sebagian besar perangkat desa sudah berpengalaman dalam bekerja. Akan tetapi, memang secara keseluruhan tetap diperlukan perbaikan dan peningkatan kapasitasnya dari sisi keterampilan. Hal tersebut karena masih ada temuan terkait sebagian kecil dari perangkat desa yang minim pengetahuan terkait pelayanan desa itu sendiri.

Pada aspek pemahaman petugas, ini menjadi hal krusial yang perlu melekat pada setiap petugas pelaksana pelayanan. Namun, realitasnya masih ditemukan masalah dari sebagian perangkat desa Gegunung Wetan yang kurang memahami tugasnya secara maksimal.

## **c) Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Faktor ini termasuk keharusan yang melekat pada personal perangkat desa masa kini sebagai garda terdepan melayani masyarakat, yang mana harus terbekali kemampuan dan keterampilannya secara optimal mengingat sedang berada di era digitalisasi yang semakin pesat. Kemampuan dan keterampilan yang memadai dalam pekerjaan tentu akan berdampak positif dari segi manajemen maupun masyarakat (Moenir, 2006:118).

Diketahui kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh perangkat desa Gegunung Wetan masih belum

memenuhi harapan masyarakat. Meskipun citra pemdes secara umum baik, tetapi tidak bisa meninggalkan fakta bahwa kemampuan dan keterampilannya masih perlu perbaikan, karena secara keseluruhan masih memiliki keterbatasan terutama pada pemanfaatan TIK sebagai tuntutan masa kini yang mana sebagian kecil dari perangkat desa belum bisa mengoperasikan komputer dengan lancar. Kemudian, pada kemampuan interpersonal, sebagian besar dari perangkat desa masih memiliki perasaan emosional yang terdorong ketika dihadapkan pada situasi tertentu seperti saat beban kerja yang *overload* dan perlu diselesaikan dengan cepat.

#### **d) Faktor Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan dikaitkan dengan peralatan dan perlengkapan kerja serta fasilitas yang berguna sebagai alat bantu pelayanan dan kepentingan kolektif (Moenir, 2006:110). Aspek ini mempunyai peranan yang sangat nyata yakni sebagai stimulus percepatan proses pelayanan agar dapat hemat waktu dan mampu meningkatkan produktivitas serta jaminan kualitas layanan secara utuh.

Secara umum, mengacu pada segi pelayanan, Pemdes Gegunung Wetan sudah terlabel pelayanan yang baik. Namun, untuk sarpras memang masih belum cukup optimal apabila mempertimbangkan aspek-aspek yang harus ada pada layanan prima. Realitasnya yang terjadi di kantor

didapatkan ruangan pelayanan masih membaur satu sama lain dengan bidang yang lain. Hanya ruang kepala desa yang terpisah dan itu baru saja terealisasi di tahun 2023 terakhir.

Dari sisi pendukung layanan, diketahui terdapat 1 komputer dan 1 printer dengan kondisi rentan eror dan malfungsi. Untuk itu, situasi ini belum memungkinkan pemenuhan pelayanan ideal karena fasilitas penunjang layanan belum memadai. Lalu, diketahui perlengkapan LCD dan tambahan meja layanan belum terealisasi dengan baik. Dari sisi parkir dapat dikatakan mencerminkan area yang serba terbatas, sehingga sangat memungkinkan memenuhi jalan desa apabila terdapat pertemuan rapat/forum/pelayanan skala besar dan berdampak mengganggu kenyamanan masyarakat yang mengakses jalan tersebut.

Pihak pemdes sangat menyadari keterbatasan lingkungan kantor saat ini. Bila memungkinkan renovasi, tentu tidaklah mudah mengatur tata letak yang selaras sebagaimana kantor pelayanan pada umumnya karena imbas biaya yang tinggi, sementara dana desa lebih difokuskan untuk realisasi kesejahteraan warga secara maksimal. Porsi anggaran untuk operasional kantor seringkali dihabiskan pada perihal lain yang lebih penting dari pembangunan renovasi tersebut. Saat ini, kondisi kursi tunggu masih memakai bahan plastik dan difungsikan untuk secara

keseluruhan yang bisa dipakai untuk acara, rapat, pertemuan, dll, dan di dalam ruangan, hanya difasilitasi beberapa kursi kayu yang muat satu hingga dua orang saja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pelayanan yang diberikan Pemdes Gunung Wetan belum sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dibuktikan melalui dimensi *tangible* dengan petugas belum cukup memberikan informasi layanan meskipun layanan bersifat 24 jam, ketersediaan alat bantu layanan belum memenuhi dan sarana layanan masih terbatas dari perlengkapan LCD, dan ruang layanan kurang nyaman. Dari dimensi *reliability*, petugas masih melakukan kesalahan penulisan dokumen layanan dan keahlian petugas dalam digitalisasi masih terbatas. Pada dimensi *responsiveness*, masyarakat kurang bisa menyuarkan keluhan secara bebas karena pemdes belum tanggap dalam menyediakan wadah aspirasi. Pada dimensi *assurance*, petugas masih gagap teknologi informasi. Terakhir, hanya dimensi *emphaty* yang realisasinya memenuhi harapan warga.

Adapun faktor yang mendorong pelayanan berkualitas pada Pemdes Gunung Wetan yakni faktor organisasi yang mana pekerjaan sesuai tupoksi dan faktor pendapatan perangkat desa yang mengalami perubahan tunjangan secara

stabil. Sementara faktor yang menghambat pelayanan berasal dari faktor kesadaran pegawai yang kurang yakin dengan tugasnya, faktor aturan terdapat SOP yang kurang mengikat, faktor kemampuan dan keterampilan pemdes yang masih memiliki keterbatasan, serta faktor sarana pelayanan yang belum sesuai harapan warga.

### Saran

Adapun saran yang diajukan guna pengoptimalan pelayanan agar terjamin kualitas layanannya, yakni:

1. Pemdes perlu memberi dukungan penuh dengan rutin pelaksanaan sosialisasi pelayanan desa dan pentingnya partisipasi pengurusan dokumen sebagai bagian dari tertib administrasi yang baik.
2. Pemdes harus melakukan pelatihan berkala guna peningkatan kemampuan aparatur desanya di bidang digitalisasi.
3. Pemdes perlu melakukan pendekatan masif terhadap warga agar bisa melihat situasi nyata di lingkungan desa.
4. Pemdes perlu melakukan pengawasan kepada internalnya agar tidak ditemukan pegawai kurang cakap dalam pekerjaannya.
5. Pemdes perlu menumbuhkan komitmen untuk mempertahankan nilai-nilai etika yang berorientasi pada dedikasi melayani warga.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, ucapan terima kasih senantiasa tercurahkan kepada:

1. Ibu Dr.A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. dan Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku dosen wali sekaligus ketua dosen penguji.
3. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anatasya, Y.F. & Frayudha, A. D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang. *Jurnal Otomasi Perkantoran (JOP)*, 2 (9).
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *PUBLIKA*, 10(4), 1089-1100.
- Dispermades Kabupaten Rembang. (2024). Progress Epdeskel Kabupaten Rembang. Rembang: Dispermades Rembang.
- Dwiyanto, A. (2018). Ilmu Administrasi Publik di Indonesia (Mencari Identitas?). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Facebook. (2023). Desa GuWe (Gegunung Wetan). Retrieved from <https://www.facebook.com/groups/1380876231929594/>
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528 - 538.
- Handayani, F., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Pati. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(2), 182-192.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Juniasa, I. D. N. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(3), 2856-2860.
- Kemendagri RI. (2017). Permendagri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.
- Kusmana, D. (2017). Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa dalam Implementasi UU No. 6 Tahun 2014 di Desa Nagarawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 5(2), 1 – 8.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 1-8.
- Moenir, H.A.S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mustamin, M., Rahm, S. A., Hidayat, R., & Indriani, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(1), 93-103.
- Ombudsman RI. (2023). Laporan Tahunan 2022: Mengawasi Pelayanan Publik

- bagi Pemulihan yang Lebih Kuat. Retrieved from [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)
- Ombudsman RI. (2021). Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa. Retrieved from [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32-38.
- Pemdes Dangin Tukadaya. (2023). Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Desa. Retrieved from <http://dangintukadaya.desa.id/tugas-pokok-dan-fungsi-perangkat-desa>
- Pemdes Gunung Wetan. (2023). Profil Pemerintah Gunung Wetan. Retrieved from <https://gunungwetan.rembang.desa.id/artikel/2016/8/24/pemerintah-desa>
- Pemkab Rembang. (2021). RPJMD Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026. Retrieved from <https://jdih.rembangkab.go.id/old/perda-no-2-2021-rencana-pembangunan-jangka-menengah-daerah-rpjmd-th-2021-2026/>
- Perdana, H., dkk. (2019). Operation of Public Service Quality in Governmental Lanjas Village, District of North Barito. *Scholars International Journal of Law, Crime and Justice*, 2(11), 364-367.
- Prasetyo, V., dkk. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen SDM, Administrasi, dan Pelayanan Publik*, 9(4).
- Sadir, S. (2013). Otonomi Daerah dan Desentralisasi Desa: menuju Pemberdayaan Masyarakat Desa. *Jurnal Politik Profetik*, 1(1).
- Soedjarwadi, Soedjarwadi. (2021). Keterbukaan Informasi Publik. Retrieved from <https://ppid.rsjd-sugarwadi.jatengprov.go.id/halaman/deta-il/tentang-keterbukaan-informasi-publik->
- Sugiman, Sugiman. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82-95.
- Susila, G. H., & Suprpta, I. N. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng. *Locus*, 15(2), 28-41.
- Sutikno, B., & Arga, N. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas. *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 7(1), 49-58.