



## Analisis Kehandalan dan Ketanggapan Dalam Rangka Memberi Pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan

Karisma Alfani<sup>1</sup>, Agung Kuswanto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v5i2.11195

### Sejarah Artikel

Diterima: 6 Agustus 2024  
Disetujui: 12 Agustus 2024  
Dipublikasikan: 31 Agustus 2024

### Keywords:

*Quality of service, reliability, responsiveness*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kehandalan dan ketanggapan perangkat desa Sumberwulan dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat desa Sumberwulan. Jenis penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu "data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification". Hasil penelitian ini terdapat dua dimensi kualitas pelayanan yang sangat menonjol yaitu dimensi kehandalan (reliability) dan dimensi ketanggapan (responsiveness). Perangkat desa Sumberwulan sudah mampu menerapkan dimensi kehandalan (reliability) dengan baik dan sesuai dengan SOP. Perangkat desa Sumberwulan sudah mampu menerapkan dimensi ketanggapan (responsiveness). Semua indikator sudah sepenuhnya diterapkan pada proses layanan. Penelitian ini memberikan informasi sebagai bentuk evaluasi untuk Kantor Desa Sumberwulan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

### Abstract

*This research aims to determine the reliability and responsiveness of Sumberwulan village officials in providing administrative services to the Sumberwulan village community. This type of research is qualitative descriptive analysis, data collection techniques in this research are observation, interviews and documentation. The data analysis techniques in this research are data reduction, data display, and conclusion drawing/verification." The results of this research show two very prominent dimensions of service quality, namely the reliability dimension and the responsiveness dimension. Sumberwulan village officials have been able to implement the dimensions of reliability well and in accordance with the SOP. Sumberwulan village officials have been able to implement dimensions of responsiveness. All indicators have been fully implemented in the service process. This research provides information as a form of evaluation for the Sumberwulan Village Office in providing administrative services to the community.*

© 2024 Universitas Negeri Semarang

## **PENDAHULUAN**

Suatu organisasi memiliki tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan dari sebuah organisasi disesuaikan dengan kebutuhan dan latar belakang dari organisasi tersebut. Organisasi melakukan aktivitas perencanaan untuk menetapkan apa saja tujuan – tujuan organisasi yang harus dicapai. Dalam mencapai suatu tujuan, sebuah organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan saat ini. Instansi pemerintah merupakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk melayani masyarakat. Mindarti (2020:1). Mindarti (2020:1) mengatakan bahwa kepuasan dari masyarakat merupakan tujuan utama yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan publik, karena kepuasan masyarakat dapat menentukan keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi atau perusahaan harus mampu memastikan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah diberikan. Suatu organisasi dalam mencapai keberhasilan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat perlu juga didukung oleh sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik. Sumber daya manusia yang dimaksud dalam hal ini adalah pegawai atau petugas yang memberikan pelayanan. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka akan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia sebagai pelaku yang memberikan pelayanan untuk masyarakat juga tentunya harus memiliki kompetensi yang bagus dan berkualitas. Kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing pegawai atau pelaku pemberi layanan akan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan dan sebagai hasil akhir yang akan menimbulkan persepsi kepuasan penerima pelayanan yang maksimal.

Sari (2018:5) mengemukakan bahwa pelayanan publik dilaksanakan guna menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan sebagai sarana dalam mendukung perubahan kualitas pemerintahan daerah. Konsep dasar pelayanan publik meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan. Jika sarana pelayanan publik memiliki kualitas yang baik, maka akan berdampak positif bagi sosial ekonomi Masyarakat. Isbandono (2019:49) menyatakan bahwa tujuan dibentuknya pemerintahan yaitu untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat dalam hal penyelenggaraan dan pelayanan publik. Selain itu, pemerintahan juga memiliki kedudukan sebagai pusat koordinator pelayanan publik.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dikatakan berkualitas apabila pemerintah dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya baik berupa pelayanan administrasi ataupun barang dan jasa yang berhak pengguna layanan terima serta memiliki pedoman pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diharapkan mampu memberi kejelasan mengenai peraturan mengenai pelayanan publik.

Menurut UU No 25 Tahun 2009 pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang/jasa yang disediakan oleh penyelenggara layanan.

Undang-undang pelayanan publik diterbitkan bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintahan desa merupakan suatu organisasi yang memiliki tugas melaksanakan pelayanan untuk masyarakat. Sedangkan definisi kantor desa adalah pusat pelayanan administrasi masyarakat setempat dalam kegiatan pemerintahan, pemberdayaan, pembangunan maupun pembiayaan yang dilaksanakan di desa. Kegiatan administrasi yang diproses antara lain pembuatan surat keterangan tidak mampu, kartu tanda penduduk (KTP), kepengurusan kartu keluarga (KK), dan juga pemerintah desa memproses surat pindah domisili. Dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentunya pemerintahan daerah membutuhkan sumber daya manusia yang mampu menghadapi tantangan dan memiliki kompetensi dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat. Menurut Rachmawati dan Oktarina (2019) menyatakan bahwa:

“Institusi pemerintahan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik memiliki peran penting dan penyediaan jasa bagi masyarakat, oleh karena itu pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan sangat penting bagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, terlebih bagi instansi pemerintah.”

Dari uraian tersebut, dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pemerintah dapat dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Jika pelayanan yang dilakukan baik dan berkualitas, maka masyarakat akan merasa puas akan kinerja yang dilakukan pegawai dalam melakukan pelayanan publik.

Pelayanan publik di tingkat desa dilaksanakan oleh pemerintahan yang ada di desa. Pemerintah desa sebagai pusat informasi merupakan suatu instansi yang memiliki tugas melaksanakan pelayanan dalam kepentingan perencanaan dan pembangunan desa berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat. Dalam menjalankan tugas bidang pelayanan publik tentunya setiap instansi harus memiliki sumber daya manusia yang mampu menghadapi tantangan dan memiliki potensi dalam menjalankan tugasnya sebagai anggota dari suatu instansi tersebut.

Instansi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdiri dari tiga jenis pelayanan. Hardiansyah (2011:23) menyatakan jenis pelayanan tersebut antara lain pelayanan kelompok administratif, pelayanan kelompok barang pelayanan jasa. Kelompok pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat untuk kepentingan publik, kelompok pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan barang yang dapat digunakan oleh publik, dan kelompok pelayanan jasa merupakan pelayanan yang dapat menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan telah menetapkan maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik. Terkait dengan pelayanan publik yang ada di desa diatur dalam Pemendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang SPM Desa pasal 5, menyebutkan bahwa:

“SPM Desa antara lain meliputi: a) penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, b) penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, c) pemberian surat keterangan, d) penyederhanaan pelayanan, dan e) pengaduan masyarakat.”

Dari uraian diatas, pelayanan desa memiliki standar minimal pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat memberikan proses pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan desa dan juga menjadi media sarana masyarakat kepada pemerintahan desa. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 menyatakan standar pelayanan menjadi acuan yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai penilaian kualitas kinerja pegawai yang efektif dan efisien. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa, menjelaskan bahwa standar pelayanan publik dimaksudkan sebagai tolak ukur kinerja perangkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada penerima atau pengguna layanan. Penetapan standar pelayanan sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Standar pelaksanaan pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang didasarkan pada harapan-harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan kemampuan penyelenggara layanan. Penetapan SOP pelayanan publik dilakukan melalui proses identifikasi jenis-jenis pelayanan, identifikasi pengguna layanan, identifikasi harapan pengguna layanan, perumusan visi dan misi pelayanan, menganalisis prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses tersebut dilakukan untuk menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan. Menurut Isbandono (2019:49) pelayanan yang berkualitas dapat diukur berdasarkan indikator yang ada di dalamnya. Kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna jasa dari realitas pemberi pelayanan. Indikator kualitas pelayanan dapat diukur melalui daya tanggap, kepastian waktu, kemampuan dan sarana prasarana. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila harapan dari pengguna layanan merasa terpenuhi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan dikatakan buruk maka harapan dari pengguna layanan tidak terpenuhi dengan baik oleh pemberi layanan.

Kantor Desa Sumberwulan merupakan salah satu pemerintah tingkat desa di Kecamatan Selomerto Kabupaten Wonosobo yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Desa Sumberwulan memiliki jumlah penduduk yang cukup besar. Mengingat besarnya jumlah penduduk yang besar dan akan bertambah setiap tahunnya, sektor pelayanan publik dalam hal kependudukan harus senantiasa ditingkatkan agar pelayanan publik di kantor desa Sumberwulan lebih berkualitas. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik ini juga mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari petugas layanan di kantor desa Sumberwulan. Pelayanan publik di wilayah Desa Sumberwulan dilaksanakan di Kantor Desa Sumberwulan. Jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor desa Sumberwulan dilaksanakan sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Dalam pelaksanaan pelayanan di kantor desa Sumberwulan, jenis pelayanan yang paling banyak dilakukan oleh petugas layanan adalah pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat pengantar KTP, dan pembuatan akta kelahiran. Setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Sumberwulan dikumpulkan menjadi satu dokumen lensa kegiatan pemerintah desa Sumberwulan.

Pelayanan pada suatu instansi ataupun perusahaan diselenggarakan berdasarkan kebutuhan, kebijakan yang berlaku, dan prosedur yang sudah ditetapkan. Kantor desa Sumberwulan memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Sumberwulan. Analisis secara mendalam diperlukan guna mengukur sejauh mana pelayanan prima yang diberikan oleh pemerintah desa Sumberwulan kepada masyarakat dengan tolak ukur berupa bentuk fisik, kehandalan pegawai, ketanggapan pegawai, jaminan dan empati.

Pelayanan pada suatu instansi ataupun perusahaan diselenggarakan berdasarkan kebutuhan, kebijakan yang berlaku, dan prosedur yang sudah ditetapkan. Kantor desa Sumberwulan memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Sumberwulan. Analisis secara mendalam diperlukan untuk mengukur sejauh mana pelayanan prima yang diberikan oleh pemerintah desa Sumberwulan kepada masyarakat dengan tolak ukur berupa bentuk fisik, kehandalan pegawai, ketanggapan pegawai, jaminan dan empati. dimensi pengukuran kualitas pelayanan meliputi bukti fisik atau berwujud (*tangible*) dengan ketersediaan fasilitas fisik, kehandalan (*reliability*) dengan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, daya tanggap (*responsiveness*) dengan kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan layanan, jaminan (*assurance*) dengan etika dan sikap sopan santun petugas pada saat memberikan layanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui dan memahami kebutuhan penerima layanan.

Kantor desa Sumberwulan memiliki pedoman pelaksanaan pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Pedoman pelaksanaan pelayanan tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh positif atau negatif pada saat proses layanan berlangsung dan juga dijadikan sebagai alat untuk mengevaluasi proses pelayanan.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Isbandono dan Pawestri (2019:53) menyampaikan bahwa masih terdapat banyak keluhan mengenai pelayanan yang diberikan di Perpustakaan BPS Kota Surabaya. Keluhan tersebut tidak semuanya disampaikan kepada pihak BPS Kota Surabaya karena masih banyak pengunjung yang belum mengetahui bagaimana cara untuk melaporkan keluhan tersebut. Oleh karena itu banyak keluhan yang belum teratasi. Daya tanggap terhadap pelayanan publik masih banyak dijumpai keluhan dari pengunjung.

Peneliti Rahayu (2014:5) turut menyampaikan bahwa pegawai yang bertugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji antara petugas dengan masyarakat. Dalam penelitian ini kehandalan pegawai masih belum maksimal sehingga masyarakat mengeluh karena dalam proses pelayanan belum sesuai dengan janjinya.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilaili (2019) hasil penelitian menemukan bahwa kemampuan pegawai, pejabat dan pembimbing di bidang kemahasiswaan memberikan layanan yang sesuai waktu yang telah ditetapkan. Mahasiswa puas pada kesediaan dan kemampuan pegawai, pejabat dan pembimbing bidang kemahasiswaan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. kemampuan pegawai, pejabat dan pembimbing bidang kemahasiswaan memahami masalah mahasiswa dan bertindak demi kepentingan mahasiswa serta mau memberikan perhatian secara personal kepada para mahasiswa. Fasilitas juga menunjang kebutuhan mahasiswa dalam layanan di bidang kemahasiswaan.

Dalam penelitian ini terdapat dua dimensi kualitas pelayanan yang sangat menonjol yaitu dimensi kehandalan (*Reliability*) dan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*). Dalam kaitannya dimensi kehandalan (*Reliability*) ditandai dengan Pemerintah Desa Sumberwulan mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Kabupaten Wonosobo diantaranya penghargaan juara favorit di tingkat Kecamatan Selomerto dan menjadi Pelaksana Terbaik V di tingkat Kabupaten Wonosobo serta penghargaan kategori Kecepatan dan Ketepatan dalam Melaksanakan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).

Peneliti menggunakan dua dimensi pengukuran kualitas pelayanan yaitu 1) kehandalan (*reliability*) terdiri dari a) kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, b) memiliki standar pelayanan yang jelas, c) kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, d) keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan., 2) daya tanggap (*responsiveness*) dengan : a) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, b) petugas melakukan pelayanan dengan cepat, c) petugas melakukan pelayanan dengan tepat, d) petugas melakukan pelayanan dengan cermat, e) petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, f) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Berdasarkan fokus penelitian diatas maka yang ingin di diketahui dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut : 1) Bagaimana kehandalan perangkat desa dalam memberikan pelayanan di Desa Sumberwulan Kecamatan Selomerto Kabupaten Wonosobo? 2) Bagaimana ketanggapan perangkat desa dalam memberikan pelayanan di Desa Sumberwulan Kecamatan Selomerto Kabupaten Wonosobo?

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan dilihat dari dimensi kehandalan dan dimensi ketanggapan perangkat Desa Sumberwulan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji pelayanan prima yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sumberwulan dan untuk memperoleh informasi lebih mendalam sesuai dengan latar belakang penelitian di Kantor Pemerintah Desa Sumberwulan. Penelitian ini lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara, dokumentasi serta hasil dari pengamatan di tempat penelitian. Mamik (2015:3) mengemukakan bahwa "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami realitas sosial". Sugiyono (2016:9) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Moloeng (2010:6) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui berbagai informasi dan keterangan yang dapat diperoleh

dari hasil pengamatan, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan pada tanggal 9 sampai 13 Januari 2023 secara langsung selama proses penelitian di Kantor Pemerintah Desa Sumberwulan.

Fokus penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Sumberwulan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada dua dimensi kualitas pelayanan, yaitu : a) Keandalan, kemampuan dan keandalan perangkat desa Sumberwulan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, b) Ketanggapan, kesanggupan perangkat desa Sumberwulan dalam memberikan pelayanan, memberikan informasi mengenai pelayanan, serta tanggap terhadap keluhan dari masyarakat.

Sumber data merupakan dasar dimana data itu diproses. Ada dua macam sumber pengumpulan data dalam penelitian ini yakni : 1) Data primer, Pengambilan data primer dalam penelitian ini diambil secara langsung yang dilakukan di Kantor Pemerintah Desa Sumberwulan dengan data yang diambil melalui wawancara dengan dua petugas pelayanan publik serta lima orang masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan dokumentasi berupa foto-foto kegiatan pelayanan yang digunakan sebagai data pendukung. 2) Data sekunder, Pengambilan data sekunder dalam penelitian ini diambil dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Kantor Pemerintah Desa Sumberwulan dan juga didukung dengan foto serta dokumen pendukung yang resmi. Adapun Informan dalam penelitian ini yaitu Sekretaris Desa Sumberwulan, Kasi Pelayanan Desa Sumberwulan, dan 5 pengguna layanan di Kantor Desa Sumberwulan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut : 1) Observasi, melakukan pengamatan secara langsung di kantor Desa Sumberwulan terkait dengan pelayanan yang diberikan perangkat desa Sumberwulan kepada masyarakat. Selain itu observasi juga dilakukan untuk melihat kondisi sarana dan prasarana yang menunjang kualitas layanan di Kantor Desa Sumberwulan serta melakukan pengamatan terhadap kesiapan perangkat Desa Sumberwulan dalam memberikan pelayanan. 2) Wawancara, dilakukan dengan petugas layanan dan pengguna layanan di Kantor desa Sumberwulan dengan membahas seputar kegiatan pelayanan. 3) Dokumentasi, diperoleh foto mengenai proses pelayanan berlangsung, kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang kelangsungan kegiatan pelayanan di Kantor Desa Sumberrwulan.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:337) mengemukakan bahwa " Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*".

Pengumpulan data dilakukan untuk menemukan informasi ataupun data dari sumber informan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi ataupun pengamatan dan wawancara untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Sumberwulan.

Data *reduction* (reduksi data), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu dalam penelitian ini. Dengan demikian, data yang telah di reduksi maka akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti. Jika terdapat data yang tidak sesuai dengan fokus penelitian, maka data tersebut dapat disingkirkan.

Setelah melakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk menguraikan data. Dengan menyajikan data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi. Data disajikan dalam bentuk naratif yang disusun secara sistematis dan logis.

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data yang diperoleh dengan melihat pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, sehingga menghasilkan kesimpulan dari data yang diperoleh. Kesimpulan dalam penelitian ini mungkin dapat menjawab rumusan masalah. Data yang telah diperoleh ataupun dikumpulkan oleh peneliti dibandingkan antara yang satu dengan yang lainnya untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah. Kesimpulan yang didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan dalam mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan dapat dikatakan sebagai kesimpulan yang kredibel.

Keabsahan data dalam penelitian memerlukan teknik pemeriksaan. Terdapat beberapa kriteria tertentu dalam melaksanakan teknik pemeriksaan tersebut. Menurut Moloeng (2016:324), terdapat empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

Derajat kepercayaan pada penelitian ini dengan melakukan wawancara secara terstruktur. Wawancara dilakukan kepada sumber utama dan sumber penunjang. Dari kedua hal tersebut peneliti dapat membandingkan jawaban dari setiap informan dengan pertanyaan yang sama dan didukung dengan dokumentasi yang ada.

Keteralihan dalam penelitian ini dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan kejadian empiris dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor desa Sumberwulan mengenai kesamaan konteks, sehingga terdapat kesamaan informasi ataupun temuan data dari peneliti dan objek peneliti.

Kebergantungan dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan dan wawancara secara langsung di Kantor Desa Sumberwulan. Wawancara dilakukan kepada beberapa sumber yaitu petugas pelayanan dan pengguna layanan di Kantor Desa Sumberwulan. Konfirmability dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi maupun pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di Kantor desa Sumberwulan. Dengan menggunakan data tersebut diharapkan peneliti dapat menarik kesimpulan secara objektif dalam penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

Desa Sumberwulan merupakan desa yang terletak di Kecamatan Selomerto kabupaten Wonosobo. Desa Sumberwulan terdiri dari 8 dusun yaitu dusun Jetis, dusun Karang Sari, dusun Ngabean, dusun Pliyangan, dusun Kualuan, dusun Kemujen, dan dusun Kroya Permai. Jarak desa Sumberwulan dengan kecamatan Selomerto yaitu sekitar 2,2 Km dan jarak dari ibu kota kabupaten Wonosobo sekitar 12 Km. desa Sumberwulan terdiri dari 22 RT dan 7 RW.

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada tanggal 9 sampai 13 Januari 2023 ditemukan hasil sebagai berikut : 1) Kualitas pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan memiliki keunikan dan dinilai sudah baik walaupun masih belum

sepenuhnya mencapai tingkat yang maksimal. 2) Kantor desa Sumberwulan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang baik sehingga pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik dan tepat. 3) Pelaksanaan pelayanan setiap perangkat desa dapat membangun komunikasi yang baik sehingga terciptanya kerjasama yang baik antar perangkat desa. 4) Pelayanan yang diberikan oleh perangkat Desa Sumberwulan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pengukuran terhadap kualitas publik dilakukan untuk mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan dan evaluasi sehingga instansi tersebut kedepannya bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. Dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu indikator yang berkaitan erat dengan kebutuhan penggunaan layanan yang dapat digunakan untuk survei kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan di instansi pemerintah. Dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pada Kantor Desa Sumberwulan sebagai berikut; 1) Dimensi Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi keandalan (*reliability*) antara lain: a) kecermatan petugas saat melayani masyarakat, b) menetapkan SOP yang jelas, c) petugas dalam melayani masyarakat harus memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu. Keandalan pegawai dapat dilihat dari cara petugas layanan memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab atas pelayanan publik yang baik dan secara profesional. Saat ini masyarakat sangat mengutamakan akan kepuasan dalam pelayanan publik yang telah di sediakan oleh pemerintah. Sehingga pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik, efektif dan efisien tentunya memerlukan suatu standar dalam melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) mengatakan bahwa Standar pelayanan adalah acuan yang digunakan sebagai landasan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Pemerintah Desa sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaannya menetapkan proses dan tata cara pelayanan publik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil temuan pada tanggal 9 Januari 2023 di Kantor Desa Sumberwulan, proses pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Desa Sumberwulan dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan SOP yang diberlakukan. Kantor Desa Sumberwulan paling banyak melayani di bagian administrasi pada pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU), pengantar pembuatan KTP, dan pembuatan akta kelahiran.

### **1. Dimensi Keandalan**

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional pelayanan secara tepat dan cepat. Keandalan petugas pelayanan dalam memberika layanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan mudah. Dimensi keandalan (*reliability*) terdapat empat indikator yaitu:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki SOP yang jelas  
Dari 5 informan yang melakukan pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan menganggap petugas layanan sudah cermat dalam proses pelayanan. Pelayanan di

Kantor desa Sumberwulan juga sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Desa Sumberwulan dan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- b. Petugas dalam melayani masyarakat harus memiliki kemampuan  
Dari 5 informan yang melakukan kegiatan layanan menganggap bahwa petugas layanan mampu memberikan pelayanan dengan baik.
- c. Keahlian dalam menggunakan alat bantu  
Dari 5 informan yang melakukan kegiatan layanan menganggap bahwa petugas layanan memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 10 Januari 2023 ditemukan bahwa keahlian dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah cukup baik. Perangkat desa Sumberwulan sudah diberikan edukasi dan pelatihan mengenai penoperasian alat bantu pelayanan administrasi di kantor desa Sumberwulan jadi tidak ada yang merasa kesulitan.

Peneliti melakukan wawancara dengan sekretaris desa mengenai indikator kecermatan petugas layanan dalam melayani pengguna layanan, dimana sekretaris desa mengatakan bahwa kecermatan petugas layanan dalam melayani pengguna layanan sudah baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada tanggal 9 sampai 13 Januari 2023 di Kantor Desa Sumberwulan dapat diketahui bahwa Kantor Desa Sumberwulan sudah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pengguna layanan bahwa mereka sudah dilayani dengan baik sesuai dengan SOP pelayanan yang ditetapkan di Kantor Desa Sumberwulan. Selain itu, semua perangkat Desa Sumberwulan juga sudah diberi edukasi mengenai penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumberwulan.

## 2. Dimensi Ketanggapan

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu respon dari petugas layanan untuk membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya petugas layanan harus memiliki sikap yang responsif dalam proses pelayanan itu berlangsung. Indikator dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu :

- a. Merespon setiap pelayanan publik yang telah diberikan  
Dari 5 informan yang melakukan kegiatan layanan direspon dengan baik oleh petugas layanan.
- b. Petugas dapat melakukan pelayanan dengan cermat, efektif dan efisien  
Dari 5 informan yang melakukan kegiatan layanan menganggap petugas layanan melakukan pelayanan dengan cermat, efektif dan efisien.
- c. Semua keluhan pelanggan mendapatkan *feedback* oleh petugas.  
Dari 5 informan yang melakukan kegiatan layanan merespon semua keluhan dari pengguna layanan dengan baik. Petugas layanan juga memberikan tanggapan terhadap keluhan tersebut.

Berdasarkan data hasil observasi dan wawancara secara langsung dengan perangkat desa Sumberwulan sudah menerapkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Terkait dengan dimensi ketanggapan (*responsiveness*), peneliti juga melakukan wawancara dengan sekretaris desa dan kasi pelayanan desa Sumberwulan mengenai jaminan kepastian waktu pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan. Dari hasil wawancara diketahui bahwa pelayanan sudah dilakukan secara maksimal sesuai dengan SOP. Petugas layanan akan memberikan informasi kepada pengguna layanan mengenai jangka waktu pelayanan sesuai dengan pengguna layanan butuhkan.

Kantor Desa Sumberwulan mengarahkan setiap perangkat desa untuk bersikap baik, menghargai, merespon pengguna layanan tanpa membeda-bedakan serta bersikap professional ada saat membeikan layanan kepada masyarakat.

Pengamatan secara langsung menunjukkan bahwa petugas layanan merespon setiap pengguna layanan sudah baik dengan mempersilahkan duduk kemudian melakukan pelayanan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 9 sampai 13 Januari 2023 di Kantor Desa Suberwulan diketahui bahwa ketanggapan perangkat desa Sumberwulan sudah melakukan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Petugas layanan merespon setiap pengguna layanan dengan ramah dan menjelaskan dengan detail setiap pengguna layanan yang mengajukan pertanyaan pada saat pelayanan.

## **PEMBAHASAN**

Pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang dilakukan oleh suatu instansi atau organisasi sebagai upaya pemenuhan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik dilakukan sesuai ketentuan perundang-undangan dengan aturan pokok yang berbeda disetiap instansi atau organisasi. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003 pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negaradan pendudukatas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan uraian dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga masyarakat memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2018:1) pelayanan publik adalah satu variabel yang menjadi kriteria keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. Pelaksanaan pelayanan publik juga harus mengikuti perubahan yang dipicu dari pengaruh perubahan mengenai ilmu administrasi dan perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan. Denhardt dalam Hardiyansyah (2018:1) yang mengatakan bahwa *New Public Service* (NPS)

sebagai paradigma terbaru dari administrasi Negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama pada administrator Negara/daerah.

Menurut Dahlia, dkk (2020:110) kualitas pelayanan publik adalah terpenuhinya harapan atau kebutuhan Masyarakat dalam bidang pelayanan, dimana pelayanan yang berkualitas akan terpenuhi apabila tersedianya produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Begitupun pelayanan pemerintah dikatakan berkualitas apabila pemerintah dapat memberikan pelayanan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya baik berupa pelayanan administrasi ataupun barang dan jasa yang berhak masyarakat terima. Wickoff dalam Algifari (2015:3) mendefinisikan kualitas layanan sebagai keutamaan yang diharapkan Masyarakat untuk memenuhi keinginan konsumen.

Hardiansyah (2011:46) menjelaskan bahwa salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, dkk yang terdiri dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:41) pengertian SERVQUAL (*service quality*) merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Parasuraman et.al dalam Algifari (2015:6) mengembangkan kualitas pelayanan menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari lima dimensi kualitas layanan yaitu: a) *Tangible* merupakan bagian penampilan dan performansi dari fasilitas yang ada, peralatan, personel, dan material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan b) *Reliability* merupakan kemampuan yang dimiliki penyedia jasa dalam memberikan pelayanan Masyarakat secara tepat dan akurat sehingga masyarakat dapat mempercayai dan mengandalkan petugas pelayanan tersebut, c) *Responsiveness* merupakan sikap cekatan yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, d) *Assurance* merupakan sikap baik dan *trust* yang diberikan dalam pelayanan masyarakat, e) *Empathy* merupakan pemahaman sebagai pelayan jasa harus memberikan perhatian yang baik dalam melayani Masyarakat.

Penyedia layanan merumuskan kualitas layanan dimulai dengan memahami kebutuhan dari pengguna layanan dan berakhir pada persepsi dari pengguna layanan setelah mendapatkan pelayanan dari suatu instansi ataupun organisasi. Persepsi pengguna layanan ini berpengaruh terhadap citra kualitas layanan dan sebagai penilaian secara menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di tempat penelitian dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumberwulan telah berjalan dengan baik. Desa Sumberwulan sukses dalam program PTSL dengan biaya subsidi silang dengan melakukan penyerahan sertifikat kepada masyarakat sebanyak 500 sertifikat pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Penyerahan sertifikat ini dilakukan karena banyak masyarakat yang kurang mampu sehingga Desa Sumberwulan menggunakan metode pembiayaan pembuatam PTSL dengan cara subsidi silang. Hal ini dilakukan oleh Desa Sumberwulan untuk melayani semua masyarakatnya baik yang mampu ataupun tidak mampu agar mendapatkan hak yang sama. Selain itu, Pemerintah Desa Sumberwulan ditunjuk sebagai salah satu desa yang dipilih oleh Pemerintah Kabupaten Wonosobo untuk menjalani Monitoring dan Evaluasi 10 Program Pokok PKK. Desa Sumberwulan dinilai

memiliki potensi untuk dapat mengembangkan ekonomi dan pariwisata. Dalam kegiatan ini Desa Sumberwulan memperoleh penghargaan juara favorit di tingkat Kecamatan Selomerto dan menjadi Pelaksana Terbaik V di tingkat Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan temuan peneliti pada tanggal 9 Januari 2023 dalam data agenda keluar desa, jenis pelayanan yang paling banyak yaitu mengenai pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU).

Desa Sumberwulan telah menerima penghargaan Tertib Pengelolaan Keuangan dan Administrasi pada Selasa, 16 November 2021 sebagai desa yang melakukan pelayanan publik dengan baik. Desa sumberwulan mendapat penghargaan kategori Kecepatan dan Ketepatan dalam Melaksanakan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). Kegiatan pelayanan publik termasuk dalam kategori penilaian dalam penghargaan tersebut. Desa Sumberwulan menjadi salah satu desa yang menerima penghargaan tersebut. Kemudian berdasarkan pengamatan peneliti, secara keseluruhan fasilitas yang ada di Kantor Desa Sumberwulan sudah cukup memadai dengan adanya ruang tunggu untuk masyarakat.

Lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Indikator pelayanan publik tersebut adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*. Instansi pemerintah dalam melakukan kegiatan pelayanan harus memperhatikan indikator pelayanan.

Dimensi pelayanan digunakan untuk menciptakan pelayanan yang tepat dan sebagai pedoman evaluasi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat sehingga dapat meningkatkan produktivitas pegawai ataupun penyedia pelayanan masyarakat di Kantor Desa Sumberwulan. Berdasarkan kelima dimensi tersebut, terdapat dua dimensi yang menonjol dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan dengan mendapat beberapa penghargaan dari Pemerintah kabupaten Wonosobo dan Pemerintah Kecamatan Selomerto. Dimensi yang pertama adalah *reliability* (Kehandalan), kemampuan dan kehandalan dari Pemerintah Desa Sumberwulan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan mendapat penghargaan kategori Kecepatan dan Ketepatan dalam Melaksanakan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) Kabupaten Wonosobo. Dimensi yang kedua adalah *responsiveness* (ketanggapan), kesanggupan Pemerintah Desa Sumberwulan dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keadaan masyarakat. Pemerintah Desa Sumberwulan sukses dalam program PTSL dengan biaya subsidi silang dengan melakukan penyerahan sertifikat kepada masyarakat sebanyak 500 sertifikat Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Program ini dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Sumberwulan Untuk membantu masyarakat yang kurang mampu sehingga masyarakat dapat mendapatkan hak pelayanan yang sama.

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu; *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsieness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Algifari (2015:3) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan pemenuhan pelayanan yang diharapkan oleh Masyarakat sesuai dengan SOP Perusahaan.

Dalam penelitian ini terdapat dua dimensi kualitas pelayanan yang sangat menonjol yaitu dimensi kehandalan (*Reliability*) dan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*). Dalam

kaitannya dimensi kehandalan (*Reliability*) indikator yang berkaitan dengan kehandalan seperti petugas memiliki kecermatan dalam melayani pengguna layanan, memenuhi standar pelayanan yang jelas, petugas dalam melakukan pelayanan memiliki kemampuan dan keahlian menggunakan alat bantu.

Kantor Desa Sumberwulan telah menerapkan standar pelayanan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan minimum desa Sumberwulan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Desa dan Kasi Pelayanan yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa sudah sesuai dengan prosedur dan standar pelaksanaan pelayanannya.

Hal ini juga didukung dengan dokumen resmi seperti Standar Pelayanan Minimum (SPM) Desa Sumberwulan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hasil wawancara dengan pengguna layanan juga menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan sudah dilaksanakan dengan baik.

Petugas layanan Kantor desa Sumberwulan sudah diberi edukasi dalam meningkatkan kemampuan penggunaan alat bantu saat proses pelayanan. Kecermatan dan kemampuan profesionalisme petugas layanan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Kantor Desa Sumberwulan sudah melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Dalam praktiknya perangkat desa Sumberwulan sudah memahami betul motto dari Kantor Desa Sumberwulan bahwa akan melayani masyarakat dengan sepenuh hati sesuai dengan standar pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan informan yang menyampaikan bahwa pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Sumberwulan sudah sesuai dengan permintaan pengguna layanan.

Petugas layanan juga sudah mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Sekretaris desa dan kasi pelayanan yang menyatakan bahwa seluruh perangkat desa Sumberwulan sudah diberi edukasi mengenai penggunaan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan berlangsung. Perangkat Desa Sumberwulan juga sudah mendapatkan pelatihan penggunaan alat bantu dalam proses layanan.

Hal tersebut juga didukung dengan hasil pengamatan peneliti serta hasil wawancara dengan informan bahwa perangkat desa Sumberwulan sudah ahli dalam pengoperasian alat bantu proses pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan.

Indikator dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) sebagai berikut: a) mengutamakan *service* pelanggan saat melakukan pelayanan, b) petugas melakukan pelayanan dengan cermat dan tepat waktu, c) petugas dapat menerima keluhan yang diutarakan dan merespon dengan baik saat melakukan pelayanan.

Penerapan dimensi ketanggapan dalam pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan sudah cukup baik dimana semua indikator didalamnya sudah terdeskripsikan secara positif.

Petugas layanan mengutamakan *service* kepada pengguna layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan pengguna layanan bahwa petugas layanan mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan, permintaan pembuatan surat dari pengguna layanan langsung dilayani dengan baik. Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan bahwa petugas pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan mengutamakan kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, mendapatkan informasi bahwa petugas layanan melakukan pelayanan dengan cermat, dan tepat waktu. Adapun keterlambatan apabila permintaan surat atau dokumen dari pengguna layanan itu harus berhubungan langsung dengan pemerintah kabupaten atau pihak lain karena membutuhkan waktu pada saat proses dokumen tersebut dibuat.

Respon petugas layanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat menandakan bahwa petugas layanan mampu menyesuaikan dan merespon setiap permasalahan maupun kendala yang terjadi dalam proses pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan pengguna layanan bahwa setiap pengguna layanan yang datang dengan keluhannya masing-masing selalu direspon dengan baik oleh petugas layanan dan perangkat desa yang lainnya. Perangkat Desa Sumberwulan senantiasa membantu masyarakat dalam setiap keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Hal ini juga didukung oleh hasil pengamatan peneliti yang menunjukkan bahwa sikap tanggap dari perangkat desa serta petugas layanan di Kantor Desa Sumberwulan ini sudah baik dengan merespon semua keluhan yang datang dari masyarakat. Masyarakat dilayani dengan sepenuh hati.

Petugas layanan sudah merespon dengan baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan. Terbukti pada saat layanan berlangsung, petugas layanan selalu merespon pengguna layanan dengan ramah dan menjelaskan dengan detail setiap pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan. Petugas layanan melakukan pelayanan dengan tepat. Hal ini terbukti dengan hasil pengamatan peneliti bahwa ketika pengguna layanan datang, petugas layanan langsung melaksanakan tugasnya memberikan layanan dengan sigap, profesional, dan tidak membedakan pengguna layanan. Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan pengguna layanan yang mengatakan bahwa pengguna layanan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas layanan di Kantor Desa Sumberwulan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dimensi kehandalan dan dimensi ketanggapan dalam rangka memberi pelayanan di Desa Sumberwulan, maka dapat disimpulkan bahwa 1) dimensi kehandalan (*reliability*) pada proses pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan berupa kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Dari keempat indikator tersebut sudah berjalan dengan optimal; 2) Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada proses pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan berupa merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Adapun semua indikator tersebut sudah sepenuhnya diterapkan pada proses layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Izza Saefani. 2019. "Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Bidang Kemahasiswaan (Studi Kasus Mahasiswa S1 Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang)".
- Algifari (2015). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan Model Kano. Yogyakarta: Kurnia Alam Semesta.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.  
<https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Dahlia, Warjio, harahap, D & Lubis Y. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan sei Tualang raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2) 2020:107-115  
<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.51>
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Gaya Media : Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48-54. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan
- Mamik (2015). Metodologi Kualitatif. Zifatama Publisher: Sidoarjo.
- Mindarti, Lely Indah.(2016). *Manajemen Pelayanan Pubik : Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Press
- Moloeng, L. J.(2010). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moloeng, L. J.(2016). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 111 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012
- Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Wonosobo Nomor 39 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

- Rachmawati, A., & Oktarina, N. (2019). *Pengaruh Disiplin Pegawai, Komunikasi Interpersonal, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan*. Economic Education Analysis Journal (EEAJ). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(2), 271-280.  
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v3i2.5140>
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1-12 <https://doi.org/10.33373/jtp.v2i1.1234>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1) 2020: 48-58. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i1.42>