

## Public Perceptions of the Quality of Public Services at the Sumberduren Village Office, Tarokan District, Kediri Regency

Jurnal Scientia Indonesia

2020, Vol. 6(2) 83-106

© The Author(s) 2020

[10.15294/jsi.v8i1.35944](https://doi.org/10.15294/jsi.v8i1.35944)

This journal has been accredited by Ministry of Education, Culture, Research & Technology of Republic Indonesia ([Rank SINTA 6](#)).

Published biannually by:



All writings published in this journal are personal views of the author(s) and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions. Author(s) retain copyrights under the license of [Creative Common Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](#)

### History of Manuscript

Submitted : January 21, 2020

Revised 1 : April 28, 2020

Revised 2 : June 12, 2020

Accepted : September 25, 2020

Online since : October 30, 2020

**Dian Nirmala Putri**

Universitas Negeri Semarang, Indonesia

[dianputri@gmail.com](mailto:dianputri@gmail.com)

### Abstract

Public services according to Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 are a series of activities in meeting service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident of goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. Public services are things that must be carried out by the government to fulfill the rights of citizens. In the

---

opening Undang- Undnag Dasar 1945, which in it mandates that one of the objectives of the Republic of Indonesia is to promote general welfare and educate the nation's life. The legal basis for public services in Indonesia is Undang- Undnag Nomor 25 Tahun 2009. Based on Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Regarding the General Guidelines for the Implementation of Public Services, at Sumberduren Village Office, Tarokan District, Kediri Regency in order to run optimally, the village government needs to pay attention to service quality which can be been through service procedures, service requirements, and the ability of service officers, speed of service, fairness of getting services, certainty of service costs, and certainty of service schedules. In connection with that, the government has consequences to improve the quality of services in the order of village government administration. Public perception is the process of community assessment of certain objects. This study aims to determine the public's perception of the quality of public services at the Sumberduren Village Office, Tarokan District, Kediri Regency. The data used in this study is primary data obtained directly from the object of research through direct interviews with respondents, while secondary data uses books and scientific journal writings. Based on the result of the study, it can be concluded that the public's perception of the quality of public services at the Sumberduren Village Office, Tarokan District, Kediri Regency is optimal enough in providing services to the community.

**Keywords:** Community Perception, Quality, Public Service, Village Government

---

## A. Pendahuluan

Pelayanan publik di Indonesia dewasa ini, masih belum memenuhi tuntutan masyarakat dan harapan masyarakat. Kondisi faktual memperlihatkan masih buruknya pelayanan diberbagai sektor dan bidang. Pelayanan publik masih tidak sering efektif, tidak efisien, berbelit, kurang profesional, prosedurnya tidak jelas, tidak ada kepastian waktu dan biaya, belum optimal memanfaatkan teknologi informasi sektoral, pangkal datanya lemah, rentan KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme), partisipasi masyarakat kurang, sikap aparat yang tidak menyenangkan, tidak adanya reward dan punishment, diwarni budaya paternalisme, dan diekresi dalam pemberian pelayanan lemah. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik namun sejauh ini masih dirasakan belum memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan. Ada beberapa faktor yang dinilai sebagaikendala diantaranya, kurangnya sumber daya manusia aparatur, belum adanya parameter yang valid terhadap indikator kinerja institusi pelayanan, disamping kendala eksternal birokrasi seperti kepatuhan masyarakat terhadap peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dan hambatan lainnya.

Pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak- hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Surjadi: 2012: 7) Undang- Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan yang ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Secara empirik pelayanan yang positif dan berkualitas akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan pembangunan masyarakat. Pelayanan publik bagi instansi pemerintahan desa memiliki peran sentral, baik berkaitan dengan tugas, bahkan yang berkenaan dengan aspek tanggung jawab. Organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya

---

jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi (Usman, 2011: 104). Hal ini selain sesuai dengan peran dan fungsi pemerintahan desa, demikian pula dalam perkembangan global harapan dan tuntutan terhadap profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah terhadap pelayanan publik, harus sesuai amanah perundang-undangan dan peraturan daerah.

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak dan kepentingan warga negara. Pelayanan publik sebagai indikator penting sebagai penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang di dalamnya mengamanatkan salah satu tujuan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Mengandung makna yang berarti bahwa Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, pelayanan administratif (Megawati, Skripsi, 2019: 1). Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, menegaskan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya, Peraturan Menteri Desa pembangunan daerah tertinggal dan transmigrasi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala desa, secara rinci menegaskan bahwa kewenangan local berskala desa di bidang pelayanan

---

dasar, misalnya pengembangan pos kesehatan desa atau polindes, pengembangan tenaga kesehatan, pengelolaan dan pembinaan posyandu, pembinaan dan pengawasan upaya kesehatan tradisional, pembinaan dan pengelolaan pendidikan anak usia dini. Undang- Undang Desa yang mengedepankan asas rekognisi dan subsidiaritas, sudah semestinya memerankan masyarakat dalam berpartisipasi dalam memperbaiki pelayanan publik desa. Aparatur pemerintahan desa merupakan penyelenggara pemerintahan di desa yang memiliki tugas- tugas pokok.

Salah satu tugas pokok dari aparatur pemerintah desa adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. pada prinsipnya setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakatnya akan tetapi kenyataan tidak demikian. Untuk memperbaiki mutu pelayanan publik salah satu caranya adalah membenahi apa yang menjadi keluhan dari masyarakat dan menerima pendapat atau saran yang diberikan oleh masyarakat. banyak dari individu- individu dalam organisasi pemerintah yang salah menafsirkan dimana keluhan dari masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan adalah suatu peluang aparat untuk membenahi keadaan yang kurang baik menjadi baik atau lebih baik. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu menjamin kepuasan masyarakat, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

Untuk mewujudkan *good governance*, *good governance* adalah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap instansi atau lembaga pemerintah saat ini gencar dalam melaksanakan pelayanan agar menjadi yang terbaik dan mencapai *good governance* (Hayat: 2017: 168). Dalam memberikan pelayanan pemerintah hendaknya memiliki tatanan sebagai berikut dengan memberikan kepuasan dalam bidang pelayanan publik bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme, dengan tujuan akhir system pemerintah adalah *good governance*,

---

yaitu tatanan pemerintah yang baik dalam segala aspek. Sebagai alat untuk mengukur hasil pelaksanaan dan menyelidiki apakah program dilaksanakan sesuai dengan apa yang diinginkan dan tidak dalam posisi untuk menghentikan atau memperbaikinya. Penyelidikan ini disebut sebagai evaluasi. Evaluasi adalah secara umum adalah suatu proses yang dilakukan untuk menentukan nilai (value). Dengan demikian, evaluasi merupakan bagian dari setiap analisis untuk keputusan publik (Moekijat: 180). Salah satu instansi atau lembaga pemerintahan yang dapat dibilang sebagai unit terkecil dari instansi atau lembaga pemerintahan pusat adalah kelurahan. Pelayanan publik menjadi bagian penting dan titik strategis termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya.

Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan tinggi dalam hal ini. Pemerintah sebagai salah satu intuisi penyelenggara pelayanan publik, secara sederhana dapat disebut sebagai penyedia pelayanan publik. Sehingga harus memperhatikan dan memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kelurahan Sumberduren merupakan sebuah unit pemerintahan terkecil yang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintahan dan merupakan unit organisasi pemerintah yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat dalam menciptakan kepuasan masyarakat dengan kinerja pegawai dalam bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah atau aparat desa kepada masyarakat. Selain itu, peran kelurahan di atas menjembatani program-program pemerintah untuk disosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat, serta pentingnya partisipasi masyarakat dalam menciptakan dan mendukung pelayanan publik juga menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan. Bahwa kondisi birokrasi pemerintah yang tengah menuntut untuk menjadi lebih baik daripada tahun-tahun sebelumnya dimana masih banyak instansi pemerintahan yang belum memenuhi standar keinginan masyarakat. Contohnya saja dalam ketepatan waktu dalam melakukan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

---

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai negeri sipil memiliki tugas dan peran penting. Dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Serta mampu berperan sebagai unsur perekat dalam persatuan dan kesatuan bangsa berdasar Pancasila dan undang- undang. Pelayanan dan jasa publik merupakan sumber daya mekanisme politik yang artinya pelayanan bukan untuk diperjual belikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tergantung kepada kualitas demokrasi. Sehubungan dengan hal tersebut Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri dituntut mampu dalam menjalankan tugas pelayanan yang prima kepada masyarakat dimana pemerintah sebagai organisasi pemerintah terdepan dalam memberikan pelayanan dan jasa kepada masyarakat Kelurahan Sumberduren. Pemerintah desa menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan peraturan dan norma- norma yang berlaku, untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang prima seperti yang diharapkan oleh masyarakat selama ini.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah Kelurahan Sumberduren sejauh ini sudah cukup optimal. Karena pelayanan yang dilakukan aparatur Kelurahan Sumberduren mengalami kemajuan dari pelayanan publik yang diberikan sebelumnya namun hal tersebut tidak memungkiri tetap adanya kekurangan dari pemerintah desa terkait dengan pelayanan publik terhadap masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka kualitas pelayanan dapat dilihat melalui prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sedangkan menurut pendapat Zeithaml ada 10 dimensi kualitas pelayanan yang kemudian ia sederhanakan menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: 1. Tangibles (bukti fisik), 2. Responsiveness (daya tanggap), 3. Reliability (keandalan), 4. Assurance (jaminan), dan 5. Empathy (empati).

Sehubungan dengan itu maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik.

Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik di Indonesia. Dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri ini, masyarakat tidak hanya sebagai penerima pelayanan publik tetapi juga sebagai pengawas eksternal. Yang dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sumberduren kepada masyarakat yaitu masyarakatnya sendiri, apakah sudah baik atau belum dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang apapun dalam bidang hukum maupun keagamaan. Partisipasi masyarakat merupakan hal utama dalam memicu pelayanan publik untuk semakin berkualitas dan memperkokoh penerapan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakatnya, yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Namun dengan begitu pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sumberduren akan terus ditingkatkan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kantor Kelurahan Sumberduren, Kecamatan Tarokan, Kabupaten Kediri.

## **B. Metode**

Adapun metode yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif-deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara transparan berkaitan dengan objek yang diteliti yaitu tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri. Fokus penelitian sangat diperlukan dalam kegiatan penelitian, karena penentuan focus penelitian yaitu untuk membatasi studi dan memenuhi kriteria inklusi- eksklusi (memasukkan- mengeluarkan) suatu informasi yang di dapat dari lapangan. Dalam penelitian ini telah dikumpulkan sebuah data yang dikelompokkan dalam data primer dan data sekunder.

---

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen- dokumen atau laporan tertulis ataupun juga literasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengambilan data merupakan suatu langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena dari suatu pengambilan sebuah data bertujuan untuk mendapatkan kevalidan data dan keabsahan data. Seperti yang telah peneliti paparkan diatas bahwa penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data meliputi kuesioner dan wawancara serta kepustakaan. Berdasarkan rumusan masalah yang pertama peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan wawancara responden atau informan yaitu beberapa pihak masyarakat yang pernah melakukan proses pelayanan publik atau jasa di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri.

Sedangkan berdasarkan rumusan masalah yang kedua, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa penelitian yang bersumber dari kepustakaan atau dokumen- dokumen maupun literasi lainnya tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik mengenai solusi atau upaya yang dilakukan aparat desa atau pemerintah desa di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif- deskriptif yaitu dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul. Yang kemudian akan dinarasikan agar dapat menarik suatu kesimpulan sehingga dari kesimpulan tersebut peneliti dapat mengetahui bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Sumberduren.

## **C. Hasil & Pembahasan**

### **1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri**

Terkait dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan atau diberikan pemerintah desa atau aparat desa kepada masyarakat oleh Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan

---

Kabupaten Kediri. Masyarakat pada umumnya menilai bahwa kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sumberduren tersebut sudah cukup baik, namun hal tersebut tidak memungkiri bahwa tetap ada kekurangan kinerja yang dilakukan aparat desa atau pemerintah desa di Kelurahan Sumberduren dalam memberikan pelayanan jasa publik. Berikut akan peneliti paparkan terkait dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri sesuai dengan hasil yang didapatkan dari kuesioner dan wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap masyarakat terkait bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pemerintah desa atau aparat desa terhadap masyarakat sudah cukup baik atau cukup optimal dalam bidang apapun dan adanya kemajuan terhadap pelayanan oleh pemerintah desa kepada masyarakat daripada periode sebelum- sebelumnya.

Dalam hal kedisiplinan, keramahan dan kesopanan antara lain kepedulian aparat terhadap masalah yang di hadapi masyarakat, dan memiliki komunikasi yang cukup baik antara masyarakat dan aparat desa sehingga dapat membantu aparat desa dalam kelancaran pemberian pelayanan. Dalam bidang kesehatan terbukti bahwa ada poli kesehatan atau unit kesehatan desa yang ada di sebelah Kantor Kelurahan Sumberduren dimana poli kesehatan tersebut diperuntukkan bagi masyarakat Desa Sumberduren. Dalam bidang ekonomi, pemerintah desa sudah cukup baik dalam menyalurkan bantuan kepada masyarakat yang kurang mampu dan dapat diberikan secara merata pada masyarakat yang kurang mampu sehingga hal ini dapat dikatakan bahwa pemerintah desa melaksanakan tugasnya dengan cukup baik, walaupun tetap ada masyarakat yang mengadu terkait pembagiannya bantuannya dirasa kurang padahal hal tersebut mungkin sudah pemerintah desa upayakan penyaluran secara adil dan merata dan tidak ada ketimpangan. Di bidang hukum masyarakat pun mengatakan pelayanannya sudah cukup baik karena pemerintah desa tidak abai dan mau membantu menyelesaikan masalah yang dialami masyarakat

---

yang sekiranya masalah tersebut adalah masalah yang serius yang memang membutuhkan bantuan dari aparat desa atau pemerintah desa seperti halnya dalam perkara lahan pekarangan antar dua belah pihak yang mana patoknya melewati batas atau malah berpindah dari yang telah diletakkan sebelumnya, sehingga dalam hal tersebut membutuhkan bantuan dari pemerintah desa untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut.

Di bidang agama pun, pemerintah berperan dengan cukup baik yang ditunjukkan dengan keikutsertaan para pemerintah desa dalam acara keagamaan dan mendukung adanya acara keagamaan yang sekiranya memiliki manfaat bagi masyarakatnya. Namun dari persepsi masyarakat yang menilai bahwa cukup baiknya pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa atau aparat desa tetap tidak menutup kemungkinan bahwa masyarakat juga memiliki persepsi tentang kekurangan dari kualitas pelayan yang ada di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri. Pertama dari segi kesehatan dalam hal ini poli kesehatan yang ada di desa untuk fasilitas ataupun alatnya kurang begitu lengkap walaupun sudah cukup baik dapat menunjang bagi masyarakat. Kedua dari segi ekonomi perihal bantuan yang telah disalurkan oleh pemerintah desa kepada masyarakat dimana pemerintah desa dianggap kurang bijak atau adil dalam menyalurkan pembagian bantuan tersebut dan kurang tegasnya petugas pelayanan terhadap masyarakat yang mengadu karena dia tidak mendapatkan bantuan, padahal seseorang ini menganggap bahwa dirinya kurang mampu dan berhak untuk mendapat bantuan tersebut.

Ketiga adalah kurangnya informasi yang di dapat masyarakat dari pemerintah terkait dengan sarana prasarana yang dapat dipakai oleh khalayak umum di Desa Sumberduren tersebut, sehingga masyarakat kurang tahu dan/atau kurang maksimal dalam memanfaatkan pemakaian sarana prasarana desa yang dapat dipakai oleh khalayak umum di desa tersebut. Keempat yakni terkait dengan sarana prasarana dimana di Kantor Kelurahan Sumberduren tersebut belum adanya ruang tunggu yang memadai sehingga mengharusnya masyarakat lainnya yang memiliki kepentingan di Kantor Kelurahan Sumberduren harus menunggu di luar ruangan.

## 2. Upaya pemerintah desa terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri.

Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2006), menjelaskan pedoman bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan beberapa cara yang dapat dilakukan diantaranya:

1. Faktor kepemimpinan,
2. Fokus kepada pelanggan,
3. Pengelolaan pengaduan,
4. Pemberdayaan pegawai,
5. Pengelolaan perubahan, dan
6. Service quality atau servqual.

Selain itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sumberduren juga bisa dilakukan oleh pihak lain selain pemerintah desa atau aparatur desa itu sendiri, yakni masyarakat. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, pelayanan publik tidak hanya diawasi oleh pengawas internal saja tetapi dari eksternal juga seperti masyarakat, Ombudsman, dan DPR. Masyarakat sebagai pihak luar bias turut serta dalam mengawasi pelayanan pemerintah desa.

Suatu pelayanan bisa berjalan dengan baik apabila terdapat hubungan kerjasama yang baik antara masyarakat dengan aparat pelayanan desa. Sehingga antara masyarakat Desa Sumberduren dengan pemerintah pelayanan desa atau aparat desa perlu adanya hubungan kerjasama yang baik. Terkait dengan upaya atau solusi peningkatan kualitas yang harus dilakukan aparat desa dan pemerintah desa terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri, sebagai berikut:

### 1. Sumber daya manusia

Faktor yang dapat menentukan pencapaian keberhasilan tujuan organisasi adalah tersedianya sumber daya manusia diantara pegawai

---

pelaksana yang berkualitas yang diharapkan mempunyai semangat, kemajuan serta komitmen bersama untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan sesuai visi dan misi.

Instansi pemerintah dituntut untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan serta kelancaran birokrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat. Kondisi kemampuan dan motivasi sumber daya manusia akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan.

## 2. Kedisiplinan petugas pelayanan

Disiplin merupakan sikap yang menggambarkan kepatuhan terhadap peraturan atau ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik akan terlaksana dengan baik jika pegawai memiliki disiplin yang tinggi. Seorang pegawai yang memiliki kedisiplinan tinggi sangat dibutuhkan untuk mendorong terlaksananya tujuan organisasi secara maksimal. Dalam bidang pelayanan baik yang bersifat internal maupun eksternal, dimulai pukul 08.00 WIB- 15.00 WIB dengan adanya kebijakan ini diharapkan tidak ada lagi penundaan pekerjaan, aparat atau pemerintah tidak perlu membawa pekerjaan ke rumah. Jika selesai melaksanakan tugas, aparat yang bersangkutan wajib melapor kembali.

Pelayanan di Kantor Kelurahan Sumberduren memiliki tanggung jawab terhadap kedisiplinan kerja aparat di lingkungan kerjanya dan selalu berusaha untuk meningkatkan disiplin aparat dengan melakukan pembinaan- pembinaan yang bertujuan untuk mewujudkan aparatur pemerintah desa yang profesional. Berkualitas tinggi dan bertanggung jawab serta mampu melaksanakan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.

## 3. Kepastian waktu

Kepastian waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan, sehingga harus memenuhi prinsip kepastian waktu yakni estimasi waktu penyelesaian kepentingan atau urusan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

---

Ketepatan waktu sendiri merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan setiap pemerintah atau aparatur desa dalam melayani masyarakat, karena ketepatan waktu sangat menentukan efektivitas kerja, ketepatan waktu sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja, sehingga hal tersebut sangat besar pengaruhnya bagi pegawai, agar tidak menimbulkan persepsi masyarakat mengenai kelambatan pemerintah atau aparatur desa dalam penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

4. Kemudahan akses

Kemudahan akses yakni dalam mengakses tempat dan lokasi kantor, serta sarana pelayanan yang memadai, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dimana pentingnya tanggungjawab aparat atau pemerintah kelurahan terhadap setiap keluhan masyarakat, agar tidak menimbulkan sikap apatis masyarakat terhadap pemerintah, dalam arti bahwa partisipasi masyarakat akan bertambah dalam menyikapi setiap permasalahan di wilayah Kelurahan Sumberduren.

5. Kelengkapan sarana prasarana

Sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas, adapun indikator dan bukti langsung antara lain dibutuhkan kejujuran pemerintah atau aparatur kelurahan ruang kantor yang nyaman dan akses informasi yang memadai.

Serta perlu adanya ruang tunggu bagi masyarakat yang berkepentingan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga dalam melakukan suatu urusan tidak perlu berdesak-desakan atau mengantri dikarenakan ruangan yang tidak memenuhi syarat untuk memberikan pelayanan.

6. Kesopanan dan keramahan

Kesopanan dan keramahan dapat diartikan dengan penampilan pegawai kantor bersih dan rapih, serta berperilaku yang ramah dan sopan. Kesopanan dan keramahan merupakan suatu bentuk kepedulian aparat atau pemerintah kelurahan terhadap masalah yang dihadapi masyarakat, komunikasi yang baik antara masyarakat dan, dan penampilan pemerintah atau aparat kelurahan dalam pemberian pelayanan.

Pentingnya komunikasi antara aparat atau pemerintah kelurahan dengan masyarakat hal ini dilakukan dengan cara memberikan pemahaman atau petunjuk tentang pelayanan aparat atau pemerintah kelurahan terhadap masyarakat, karena dengan komunikasi yang baik diharapkan dapat terjalin hubungan yang baik pula.

Serta penampilan dan cara berpakaian aparat atau pemerintah kelurahan pun menjadi perhatian karena akan memberi nilai tambah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat atau pemerintah kelurahan kepada masyarakat.

#### 7. Kualitas hasil kerja

Aparat dituntut memperhatikan kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana kualitas pekerjaan yang dihasilkan tersebut harus sesuai dengan apa yang diharapkan. Kualitas pekerjaan sendiri dapat dilihat dari kerapiannya dan ketelitian seorang aparat atau pemerintah desa terhadap pekerjaannya.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut, aparat di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri tergolong sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan administrative kepada masyarakatnya, namun dari hal tersebut aparat desa harusnya tetap meningkatkan kualitas pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat.

#### 8. Penilaian masyarakat terhadap layanan aparat

Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku. Disediakan mekanisme pertanggung jawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai waktu yang telah ditentukan. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik harus ditangani oleh petugas atau pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat keputusan atau surat penugasan dari pejabat yang berwenang, persyaratan teknis dan administrasi harus jelas dan dapat

dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.

Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

9. Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

10. Keamanan pelayanan

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

11. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

12. Keadilan pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

13. Kemampuan aparat pelayanan

Kemampuan aparat pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

## D. Simpulan

Pelayanan publik menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang-

---

undang ini ada standar pelayanan publik baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka indikator- indikator kualitas pelayanan dapat dilihat melalui prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sedangkan menurut pendapat Zeithaml ada 10 dimensi kualitas pelayanan yang kemudian ia sederhanakan menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: 1. Tangibles (bukti fisik), 2. Responsiveness (daya tanggap), 3. Reliability (keandalan), 4. Assurance (jaminan), dan 5. Empathy (empati).

Dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri, masyarakat tidak hanya penerimaan pelayanan publik tetapi juga sebagai pengawas eksternal yang dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri kepada masyarakat yaitu masyarakatnya sendiri, apakah sudah baik atau belum dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang apapun baik dalam bidang hukum maupun keagamaan.

Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2006), menjelaskan pedoman bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan beberapa cara yang dapat dilakukan diantaranya:

1. Faktor kepemimpinan,
2. Fokus kepada pelanggan,
3. Pengelolaan pengaduan,
4. Pemberdayaan pegawai,
5. Pengelolaan perubahan, dan
6. Service quality atau servqual.

Selain itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sumberduren juga bisa dilakukan oleh pihak lain selain pemerintah desa atau aparat desa itu sendiri, yakni masyarakat.

---

Terkait dengan upaya atau solusi peningkatan kualitas yang harus dilakukan aparat desa dan pemerintah desa terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri, sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia
2. Kedisiplinan petugas pelayanan
3. Kepastian waktu
4. Kemudahan akses
5. Kelengkapan sarana prasarana
6. Kesopanan dan keramahan

### **E. Saran**

1. Pegawai memiliki komitmen dan berkompeten dalam menyelesaikan urusan sesuai dengan yang dikehendaki masyarakat.
2. Mengarahkan masyarakat yang memiliki kepentingan di kelurahan sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat tidak merasa rugi waktu.
3. Adanya kepastian waktu dalam penyelesaian urusan sesuai yang telah disepakati atau bahkan bias lebih cepat dari waktu yang disepakati atau ditentukan.
4. Adanya peningkatan keterampilan dan kemampuan aparatur kelurahan sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga di dalam pengurusan pelayanan kepada masyarakat tidak bergantung kepada satu pegawai saja.
5. Pentingnya meningkatkan efisiensi di segala tindakan aparatur atau pemerintah dalam menyelesaikan urusan administrasi ke masyarakat, agar pelayanan lebih cepat namun tetap tepat dan cermat sehingga factor kualitas tidak terabaikan.
6. Agar kedepannya staff atau pegawai kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri dapat lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

7. Pegawai atau staff juga harus cepat tanggap, ramah dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan dan dapat memahami kebutuhan masyarakat.
8. Staff atau pegawai Kantor Kelurahan Sumberduren Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri harus memiliki semangat dalam meningkatkan sumber daya manusia dan kedisiplinan yang mungkin dapat dibangun dengan adanya pelatihan dalam memberikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.
9. Masyarakat diharapkan dapat bersinergi agar upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sumberduren dapat terwujud adanya dan dapat mendorong laju meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## F. Acknowledgments

None

## G. Declaration of Conflicting Interests

Authors state there is no conflict of interests in this research and or publication of his work.

## H. Funding Information

None

## I. References

- Aini, N. 2019. *Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance*. Universitas Malang Indonesia. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/JISoP/article/view/2671>
- Hamirul, Alamsyahril. 2020. *Good Governance dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: CV Pustaka Learning Center.
- Narbuko dan Achmadi. 2002. *Metodologi Penelitian*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta

---

Sulistyanto. 2015. *Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Universitas Islam Kadiri. <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/Revitalisasi/article/view/765/600>