

# **Analisis Kualitas Pelayan Publik di Desa Sumberejo, Kecamatan Batu, Kota Batu**

**Ignatius Adiwidjaja<sup>1\*</sup>, Agung Suprojo<sup>2</sup>, Yapiter Talo Pige<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email korespondensi: Ignatius.widjaja@gmail.com

## **Abstract**

*This research aims to analyze the quality of public services in Sumberejo Village, Batu District, Batu City. The research methodology employed is qualitative, involving interviews with the Village Chief, Village Secretary, and residents of Sumberejo Village. The analysis results indicate that various aspects of public service quality, such as physical evidence, reliability, and responsiveness, have been well provided by the village authorities. However, there is a deficiency in terms of socialization to the community. These findings suggest the need for enhanced socialization efforts to ensure that the community understands and can access public services more effectively.*

*Keywords: Public service; Sumberejo Village; Access public services*

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Sumberejo, Kecamatan Batu, Kota Batu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan melakukan wawancara dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan masyarakat Desa Sumberejo. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan publik, seperti bukti fisik, reliabilitas, dan responsiveness, telah disediakan dengan baik oleh perangkat desa. Namun, terdapat kekurangan dalam hal sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan upaya sosialisasi untuk memastikan bahwa masyarakat memahami dan dapat mengakses pelayanan publik dengan lebih baik.

**Kata kunci:** Desa Sumberejo; Pelayanan publik; Akses layanan publik

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan adalah serangkaian atau aktivitas yang berlangsung dan dilakukan oleh seseorang, kelompok, maupun organisasi melalui prosedur atau sistem dan metode tertentu dengan tujuan memenuhi kebutuhan orang lain (Berry, 1995). Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk pengabdian pelayanan negara terhadap warganya. Pelayanan berkualitas menjadi sesuatu yang wajib dilakukan karena perkembangan kehidupan dan kebutuhan manusia semakin kompleks. Pelayanan publik merupakan perihal, cara, proses dan usaha untuk melayani orang banyak yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dalam hal ini maka pelayanan merupakan kewajiban dari para pemberi pelayanan dan juga hak yang harus dimiliki oleh penerima pelayanan (Mangimpis, dkk 2022).

Ada beberapa permasalahan dalam pelayanan publik seperti: Sistem, prosedur, waktu dan biaya dari proses pelayanan tersebut (Bitner, dkk 2014). UU No. 6/2014 (Undang-Undang Desa) menyebutkan 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 No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala desa. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik, disisi lain kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Marande, 2020).

Untuk dapat menilai mutu dari pelayanan publik yang diberikan dari aparat birokrasi, sekiranya perlu adanya sebuah kriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan tersebut dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi 2008), yaitu *tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan, sarana dan prasana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata serta pelayanan yang diberikan. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

*Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan serta kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, kemanan, kompetensi dan sopan santun. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (Kurniawati, dkk, 2017).

Menurut Parasuraman dkk (1988) melihat kualitas pelayanan dari indikator yaitu *responsibility* (Responabilitas) ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan yang sudah ditetapkan. Lalu *accountability* (Akuntabilitas) ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat serta dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai atau norma yang berkembang dalam masyarakat

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik meneliti dengan judul Analisis Kualitas pelayanan publik di Desa Sumberejo Kecamatan batu Kota Batu. Kualitas pelayanan publik adalah tolok ukur penting dalam mengevaluasi sejauh mana suatu pemerintah daerah memenuhi kebutuhan dan harapan warganya. Dengan memahami kualitas pelayanan publik, pemerintah dapat menentukan area di mana perbaikan diperlukan, sehingga mereka dapat lebih efektif dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Selain itu, penelitian ini juga penting karena kualitas pelayanan publik memiliki dampak langsung pada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik akan memengaruhi tingkat kepercayaan dan dukungan mereka terhadap pemerintah setempat. Jika pelayanan publik berkualitas rendah, hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat memicu ketidakstabilan sosial dan politik di Kota Batu.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kota Batu juga penting dalam konteks pembangunan berkelanjutan. Layanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Dengan mengidentifikasi masalah-masalah dalam pelayanan publik, pemerintah dapat lebih baik mengalokasikan sumber daya dan upaya untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.

Terakhir, penelitian ini juga penting karena dapat menjadi landasan untuk perbaikan yang berkelanjutan dalam pelayanan publik. Dengan mengidentifikasi kelemahan dan permasalahan dalam pelayanan publik, pemerintah Kota Batu dapat merancang kebijakan dan program-program perbaikan yang lebih tepat sasaran, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaatnya

dalam jangka panjang. Dengan demikian, penelitian tentang analisis kualitas pelayanan publik di Kota Batu adalah langkah penting untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakatnya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2014:6) menyatakan bahwa “penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek oleh peneliti misalnya perilaku, persepsi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistic, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata, dan pada suatu konteks khusus yang alami dengan memanfaatkan berbagai metode. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian yang dapat mengetahui keadaan secara jelas dengan fenomena-fenomena yang ada di lapangan.

Lokasi penelitian yang dipilih adalah Desa Sumberejo Kecamatan Batu kota Batu. Teknik penentuan informan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Pada penelitian penentuan informan dipilih secara *purposive sampling* menurut (Sugiyono, 2018). *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun alasan menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu kriteria yang dijadikan sampel oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu orang yang dianggap paling tahu, paling menguasai dan paling memahami.

Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Sugiyono (2018) bahwa sampel yang di gunakan sebagai sumber data atau informan setidaknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Informan yang memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar di ketahui tetapi juga di hayati mereka yang tergolong akibat langsung pada aktivitas yang sedang di teliti.
- b. Mereka yang mempunyai waktu yang cukup memadai untuk di minta keterangan atau informasi.
- c. Mereka yang menyampaikan sesuai fakta dan secara objektif.
- d. Mereka yang awalnya tergolong asing dengan peneliti sehingga akan lebih mengarahkan untuk di jadikan narasumber.

Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, karena Kepala Desa merupakan kasta tertinggi dalam Pemerintahan Desa yang mana tentunya mengetahui betul situasi serta kondisi desa. Kedua adalah Sekertaris Desa karena Sekertaris Desa bertugas dalam pengolahan serta pengevaluasian terkait penyelenggaraan pemerintahan. Terakhir adalah masyarakat karena mereka sebagai pihak penerima pelayanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk dapat menilai mutu dari pelayan publik yang diberikan dari aparat birokrasi, sekiranya perlu adanya sebuah kriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan tersebut dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi 2001), yaitu *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan

dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan, sarana dan prasana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata serta pelayanan yang diberikan. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas, *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan serta kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, kemandirian, kompetensi dan sopan santun, *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Dimensi pertama yaitu tangible atau bukti fisik Dimensi ini berkaitan dengan penilaian tentang fisik atau tampilan fisik dari fasilitas, personel, peralatan, dan komunikasi visual yang terkait dengan pelayanan. Ini mencakup kesan visual dan kemampuan fisik penyedia layanan untuk memberikan lingkungan yang nyaman dan profesional kepada pengguna. Fasilitas Fisik: Ini mencakup kondisi fisik dari lingkungan tempat pelayanan diberikan. Termasuk di dalamnya adalah kebersihan, kenyamanan, dan estetika ruangan atau lokasi dimana layanan disediakan. Ruang yang terawat dengan baik dan nyaman dapat memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna.

Dimensi ini melibatkan penilaian terhadap peralatan dan teknologi yang digunakan dalam menyediakan layanan. Peralatan yang modern dan canggih dapat memberikan kesan profesionalisme dan efisiensi, serta memastikan layanan yang diberikan berjalan dengan baik. Aspek ini berfokus pada bagaimana informasi disampaikan secara visual kepada pengguna. Termasuk di dalamnya adalah tampilan signage, brosur, panduan, dan elemen-elemen visual lainnya yang membantu pengguna dalam memahami dan mengakses informasi tentang layanan.

Penampilan dan berpakaian dari personel yang memberikan layanan juga menjadi bagian dari dimensi "Tangibles". Penampilan yang rapi, profesional, dan sesuai dengan konteks pelayanan dapat memberikan kesan positif kepada pengguna. Interaksi visual juga penting, mencakup bagaimana personel berinteraksi secara visual dengan pengguna. Kontak mata, senyuman, dan bahasa tubuh positif dapat membangun koneksi dan membuat pengguna merasa diterima dengan baik. Dimana pelayanan di kantor Desa Sumberejo sudah difasilitasi dengan sarana & prasarana yang memadai seperti ruang tunggu umum, kursi untuk masyarakat, meja pelayanan bahkan komputer sebagai alat penunjang pelayanan di kantor Desa Sumberejo.

Dimensi yang kedua yaitu reliability atau kehandalan, Dimensi "Reliability" (Kehandalan) dalam kualitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan dengan konsisten, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi ini menjadi dasar penting bagi kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Berikut adalah penjelasan lebih detail tentang dimensi "Reliability":

Ini mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji dan komitmen yang telah dibuat terkait dengan waktu, jadwal, dan ketepatan dalam memberikan layanan. Pengguna akan menilai apakah layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi ini berfokus pada akurasi dan kebenaran informasi yang diberikan kepada pengguna. Penyedia layanan harus memberikan informasi yang jelas, akurat, dan dapat dipercaya agar pengguna dapat membuat keputusan yang tepat.

Pengguna mengharapkan konsistensi dalam pelayanan yang diberikan. Layanan yang bervariasi dalam kualitas atau hasil dari waktu ke waktu dapat mengurangi kepercayaan dan

meningkatkan ketidakpastian pengguna. Ini melibatkan kehandalan proses pelayanan secara keseluruhan. Pengguna ingin merasa yakin bahwa layanan akan dijalankan dengan benar dan efisien, tanpa ada kejadian yang merugikan atau mengganggu.

Dimensi ini mencerminkan kemampuan personel untuk memberikan layanan yang konsisten dan andal. Pengguna ingin merasa bahwa personel yang berinteraksi dengan mereka memiliki pengetahuan dan kompetensi yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka. Keandalan sangat penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap pelayanan publik. Pengalaman konsisten dan dapat diandalkan akan membantu membangun reputasi positif bagi penyedia layanan dan meningkatkan loyalitas pengguna. Di sisi lain, kegagalan dalam memenuhi janji atau memberikan layanan yang tidak konsisten dapat merusak reputasi dan kepercayaan. Petugas pelayanan di Kantor Desa Sumberejo memiliki kemampuan atau kehandalan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dibuktikan dengan setiap petugas mampu melayani setiap keinginan masyarakat.

Dimensi yang ketiga yaitu *responsiveness* atau respon Dimensi "Responsiveness" (Tanggapan) dalam kualitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan memadai terhadap permintaan, pertanyaan, atau masukan dari pengguna layanan. Dimensi ini mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk berinteraksi secara aktif dengan pengguna dan memberikan perhatian kepada kebutuhan mereka. Berikut adalah penjelasan lebih detail mengenai dimensi "Responsiveness":

Pengguna mengharapkan tanggapan yang cepat terhadap permintaan atau pertanyaan yang mereka ajukan. Penyedia layanan harus memiliki sistem dan proses yang memungkinkan untuk memberikan jawaban dengan cepat, tanpa menimbulkan penundaan yang tidak perlu. Dimensi ini mencakup ketersediaan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan dalam jangka waktu tertentu. Pengguna ingin merasa bahwa penyedia layanan siap memberikan layanan saat dibutuhkan, tanpa mengalami kesulitan dalam mencapai mereka.

*Responsiveness* juga mencakup kemampuan penyedia layanan untuk merespons saran, masukan, atau keluhan dari pengguna (Gronroos, 1984). Pengguna ingin tahu bahwa masukan mereka dihargai dan bahwa langkah-langkah akan diambil untuk meningkatkan layanan jika diperlukan. Dimensi ini melibatkan cara penyedia layanan menanggapi keluhan atau masalah yang mungkin muncul. Pengguna ingin merasa bahwa keluhan mereka diterima dengan serius dan bahwa langkah-langkah untuk memperbaiki situasi akan diambil dengan cepat.

Pengguna juga mengharapkan penyedia layanan untuk dapat menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan atau situasi yang mungkin terjadi. Kemampuan untuk beradaptasi dan memberikan solusi yang sesuai adalah bagian dari tanggapan yang efektif. *Responsiveness* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena mereka merasa didengar dan dihargai oleh penyedia layanan. Sebaliknya, kurangnya respons atau tanggapan yang lambat dapat membuat pengguna merasa diabaikan atau tidak dihargai, yang dapat merusak citra penyedia layanan. Petugas pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Desa Sumberejo sangat baik dimana masyarakat disambut dengan ramah dan sopan oleh petugas pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman saat mengurus suatu hal di Kantor Desa Sumberejo.

Dimensi keempat yaitu *assurance* atau jaminan. Dimensi "Assurance" (Jaminan) dalam kualitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa layanan yang diberikan akan berkualitas tinggi, aman, dan sesuai dengan harapan. Dimensi ini mencerminkan kepercayaan yang ditransmisikan oleh penyedia layanan kepada pengguna melalui kualitas personel, pengetahuan, dan komunikasi.



Berikut adalah penjelasan lebih detail mengenai dimensi "Assurance". Pengguna mengharapkan personel penyedia layanan memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai untuk memberikan pelayanan yang efektif dan kompeten. Personel yang terlatih dengan baik dapat memberikan solusi yang tepat dan membangun kepercayaan pengguna.

Dimensi ini berkaitan dengan kebenaran dan keakuratan informasi yang diberikan kepada pengguna. Pengguna ingin merasa yakin bahwa informasi yang diberikan oleh personel adalah akurat dan dapat dipercaya. Pengguna ingin merasa yakin bahwa layanan yang diberikan akan berkelanjutan dalam jangka panjang. Ini melibatkan jaminan bahwa layanan tidak akan terganggu secara tiba-tiba dan akan tetap tersedia sepanjang waktu. Penyedia layanan diharapkan dapat membantu pengguna dalam mengambil keputusan yang bijaksana terkait dengan pelayanan yang mereka butuhkan. Ini mencakup memberikan informasi yang relevan dan memberikan panduan yang baik (Supartiningsih, 2017).

Di sini harus ada kejelasan prosedur dan kebijakan, yang mencakup kejelasan dalam prosedur dan kebijakan yang terkait dengan layanan. Pengguna ingin tahu apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang dapat mereka harapkan dari penyedia layanan. Pengguna juga ingin merasa yakin bahwa informasi pribadi mereka akan dijaga dengan baik dan bahwa penyedia layanan akan menjaga kerahasiaan data mereka.

Assurance membantu membangun rasa percaya dan keyakinan pengguna terhadap penyedia layanan. Kepercayaan ini penting karena dapat membantu mengurangi kecemasan atau keraguan pengguna dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap layananpetugas pelayanan terhadap masyarakat, dimana petugas pelayanan dikantor desa Sumberejo bisa memberikan kepercayaan terhadap masyarakat terkait apa yang ingin diurus oleh masyarakat. Sehingga masyarakat di Desa Sumberejo tidak bimbang atau khawatir terhadap pelayanan yang diberikan petugas.

Dimensi kelima yaitu empati. Dimensi "Empathy" (Empati) dalam kualitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan merespons perasaan, kebutuhan, dan perspektif pengguna dengan simpati dan pengertian yang tulus. Dimensi ini sangat penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna, serta dalam memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Berikut adalah penjelasan lebih detail mengenai dimensi "Empathy".

Empati melibatkan kemampuan untuk melihat situasi dan masalah dari sudut pandang pengguna. Penyedia layanan harus bisa berempati dengan pengguna, mencoba memahami kebutuhan mereka, dan melihat pelayanan dari sudut pandang mereka. Mendengarkan dengan saksama dan aktif terhadap apa yang diungkapkan oleh pengguna adalah aspek penting dari dimensi ini. Penyedia layanan harus memberikan perhatian penuh kepada pengguna tanpa mengganggu atau memotong (Hardiyansyah, 2011). Ini melibatkan perasaan tulus dan empati terhadap perasaan pengguna. Penyedia layanan harus mampu merasakan dan menghargai perasaan serta pengalaman pengguna, bahkan jika mereka tidak sepenuhnya memahami situasinya.

Dimensi ini mencakup memberikan dukungan dan perhatian emosional kepada pengguna yang mungkin membutuhkannya. Ini bisa berupa kata-kata penghiburan, pengertian, atau dukungan moral. Penyedia layanan harus mampu memberikan solusi yang sesuai dengan situasi dan perasaan pengguna. Solusi ini harus didasarkan pada pemahaman yang dalam terhadap kebutuhan dan perasaan mereka. Penyedia layanan perlu menunjukkan bahwa mereka benar-benar peduli dan berusaha untuk membantu. Ini dapat diperlihatkan melalui bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan komunikasi verbal yang hangat dan simpatik.

Empati memainkan peran penting dalam membentuk hubungan positif antara penyedia layanan dan pengguna. Saat pengguna merasa didengar, dimengerti, dan diperhatikan dengan tulus, mereka lebih cenderung merasa puas dengan layanan dan akan lebih mungkin untuk tetap setia dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Petugas pelayanan di Kantor Desa Sumberejo memiliki empati yang tinggi dimana petugas pelayanan bisa memahami kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan akan mudah dan cepat. Dalam hal ini petugas memposisikan diri sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Sarana dan prasarana merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi dalam penelitian saat ini dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana dalam pelayanan di Desa Sumberejo sangat memadai dikarenakan tersedianya ruangan tunggu meja pelayanan, kursi dan komputer sebagai alat penunjang dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Mohi & Mahmud (2018) bahwa upaya peningkatan pelayanan publik pemerintah desa Potanga sangat memuaskan. Hal ini karena adanya dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) serta didukung pula oleh Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Desa (LPPD). Akuntabilitas kinerja pelayanan publik, yang meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalisme, petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan; maupun standar pelayanan publik, yang meliputi Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Jika penelitian terdahulu dibandingkan dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dimana terdapat sarana & prasarana yang sudah memadai yang membantu memudahkan pekerjaan pegawai dalam pelayanan.

Kehandalan petugas merupakan tolak ukur dari kualitas pelayanan, dimana petugas yang handal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sangat dibutuhkan dalam dunia pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kehandalan petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dapat dilihat dari masyarakat yang senang dengan pelayanan yang diberikan.

Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah baik hal ini dapat dilihat petugas dalam melakukan pelayanan di masyarakat. Jika dibandingkan dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dimana kehandalan petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Desa Sumberejo. Respon petugas terhadap masyarakat sangat sensitif terhadap penilaian pelayanan yang diberikan oleh masyarakat terhadap aparat desa (Zeithaml dan Berry, 1985). Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa respon petugas pelayanan terhadap masyarakat sangat baik dalam memberikan pelayanan di masyarakat.

Respon dari petugas kepada masyarakat yang dilayani sudah baik. Jika dibandingkan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang memiliki kesamaan dimana respon petugas yang sopan dan ramah disaat masyarakat mengurus surat menyurat yang diperlukan di kantor desa. Petugas yang mampu menumbuhkan rasa percaya dalam diri masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan merupakan petugas yang sangat dibutuhkan saat ini. Dimana pelayanan tidak hanya membahas secara fisik tetapi juga secara emosional atau kedekatan personal dengan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dalam penelitian saat ini dapat disimpulkan bahwa petugas mempunyai rasa percaya diri untuk membuat masyarakat percaya terhadap pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu Puspitasari dan Bendesa (2016) bahwa petugas masih kurang mampu menumbuhkan rasa percaya dalam diri masyarakat. Jika dibandingkan dengan penelitian sekarang maka berbedah dengan penelitian terdahulu karna hasil penelitian saat ini menunjukkan bahwa penelitian saat ini dimana petugas sudah mampu menumbuhkan rasa percaya dalam diri masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Empati merupakan upaya memahami kebutuhan dari orang lain, dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat empati dari petugas pelayanan sangat diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dalam penelitian saat ini dapat disimpulkan bahwa petugas sudah berupaya memahami kebutuhan dalam mengurus surat menyurat.

Petugas sudah berupaya dalam memahami kebutuhan masyarakat tapi terkadang ada juga masyarakat yang tidak memahami petugas pelayanan. Jika dibandingkan penelitian saat ini terdapat kesamaan terkait pemahaman petugas terhadap masyarakat yang mana petugas sudah berupaya memahami kebutuhan masyarakat.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di Desa Sumberejo, Kecamatan Batu, Kota Batu sudah baik hal ini dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan seperti Tangible atau bukti fisik, sarana dan prasarana dalam pelayanan di Desa Sumberejo sudah memadai, reliability, atau kehandalan, kehandalan petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, responsiveness, atau tanggapan, respon petugas pelayanan terhadap masyarakat sudah baik dalam memberikan dimasyarakat assurance, atau jaminan, petugas mempunyai rasa percaya diri untuk membuat masyarakat percaya terhadap pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat empathy, yaitu bahwa petugas sudah berupaya memahami kebutuhan dalam mengurus surat menyurat.

Faktor pendukung dan faktor penghambat faktor pendukung dalam pelayanan yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dan sarana prasarana yang memadai. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya berkas yang dibawa oleh masyarakat dan juga bisa dari listrik yang tiba-tiba padam sehingga menghambat pekerjaan pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berry, LL (1995). "On Great Service: Sebuah Kerangka Aksi." London: Simon & Schuster
- Bitner, M.J., Booms, B.H., & Mohr, L.A. (1994). "Pertemuan Layanan Kritis: Sudut Pandang Karyawan." *Jurnal Pemasaran*, 58(4), 95-106.
- Gronroos, C. (1984). "Model Kualitas Layanan dan Implikasi Pemasarannya." *Jurnal Pemasaran Eropa*, 18(4), 36-44.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta
- Karniawati, N., Redjo, S. I., Suwaryo, U., & Mulyawan, R. (2017). e-Government in Public Service: Studies on Tangible Aspects in Licensing Services at Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Office, West Java, Indonesia. *Asian Political Science Review*, 1(1), 56-64.
- Lupiyoadi, R. (2008). "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta: Salemba Empat.
- Mangimpis, A. C., Rumapea, P., & Lalom, A. (2014). Implementasi Kebijakan Administrasi Desa dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3).



- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Miles, B. M., Huberman, A. M dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book*. Third Edition. Arizona State University, America.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.
- Moleong, L. J. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89-114.
- Supartiningsih, Solichah. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol. 6 Nomor 1.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1985). "Masalah dan Strategi Pemasaran Jasa." *Jurnal Pemasaran*, 49(2), 33-46.