



ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA DI KECAMATAN KAMPA

Febru Wenti Kaiser, Masrul Ikhsan

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Riau

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan publik pada tiga kantor desa yang ada di Kecamatan Kampa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif, serta teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui wawancara berbagai sumber informasi, observasi, dan pengamatan langsung di lapangan, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi pelayanan publik yang prima belum terlaksana dengan baik atau maksimal pada ketiga desa tersebut, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teori Lenvinne dimana teori tersebut mempunyai tiga indikator teori. Indikator teori terdiri dari 1) Responsivitas, belum terlaksana dengan maksimal dibuktikan dengan tidak adanya bentuk fisik pengaduan resmi atau kotak saran, dari saluran resmi pengaduan, sehingga masyarakat bingung kemana harus memberikan kritik dan saran jika terjadi kesalahan dalam pelayanan publik, karena tidak semua masyarakat bisa mengadu lewat hp 2) Responsibilitas, masih ada terdapat keluhan dari masyarakat tentang etika pelayanan yaitu menyangkut etika keramahan dan pelayanan yang belum sesuai SOP 3) Akuntabilitas, masih terlaksana belum optimal dapat dibuktikan dengan tanggung jawab belum dilaksanakan sepenuhnya oleh aparat desa, dibuktikan dengan aparat yang tidak mampu menuliskan jejak masyarakat yang harusnya ada di dalam data. Adapun faktor penghambatnya yaitu, kurangnya anggaran sehingga pelatihan etika tidak di adakan, kualitas sumber daya manusia yang masih rendah dan masih kurang, minimnya kesaaran masyarakat untuk memeberikan umpan balik sehingga data yang diperoleh tidak maksimal. Oleh karena itu diperlukan peningkatan pelatihan mengenai etika keramahan, dan kesadaran masyarakat agar pelayanan publik dapat berjalan dengan maksimal dan prima.

Kata Kunci: Analisis, Pelayanan Publik, Kantor Desa, Kecamatan Kampa.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah bentuk paling jelas dari kehadiran negara dan merupakan indikator utama keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan tugasnya. Menurut Mahmudi dalam Widanti (2022) Menyampaikan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat dan menjalankan ketentuan dari peraturan yang ada.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa secara eksplisit menetapkan bahwa salah satu tugas dan kewenangan Desa adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu, menerapkan pelayanan yang baik di tingkat operasional sekarang menjadi kewajiban hukum dan bukan lagi pilihan. Ini harus diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia menegaskan komitmen ini. Undang-undang ini mewajibkan semua lembaga birokrasi, termasuk pemerintah daerah, untuk memberikan pelayanan yang profesional, berkeadilan, dan bebas dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), dengan fokus pada kepuasan masyarakat.

Tiga kantor desa di kecamatan Kampa adalah tempat berlangsungnya pelayanan publik bagi masyarakat yang ada di desa tersebut, yakni desa Tanjung Bungo, Pulau Birandang dan Koto perambahan. Pelayanan publik yang baik mampu membawa dampak yang baik untuk kantor desa itu sendiri maupun masyarakat desa nya. Pelayanan publik yang berlangsung pada ketiga kantor desa tersebut belum bisa dibilang

pelayanan prima namun ketiga kantor desa tersebut selalu berusaha agar terbentuknya pelayanan yang prima.

Susunan organisasi yang ada pada ketiga kantor desa seharusnya sudah mampu untuk menciptakan pelayanan yang baik, namun hal tersebut tidak terjadi pada ketiga desa yang ada di kecamatan Kampa. Kantor desa merupakan tempat penting dimana masyarakat menerima pelayanan publik karena perannya sebagai pusat pelayanan di tingkat desa. Pelayanan publik yang baik menjadi prinsip penting untuk membangun pemerintahan yang efektif dan mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat yang ada di desa itu sendiri. Terutama bagi warga desa Tanjung Bungo, Pulau Birandang dan Koto Perambahan. Pelayanan yang cenderung tidak ramah menjadi perhatian utama yang secara substansial menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang masih lemah ataupun kurang. Sebelumnya Governance and Desentralization Survey (GDS) menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Terdapat tiga masalah penting yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

Pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan pertemanan, persaudaraan, kesamaan afiliasi politik, etnis, agama dan jenis diskriminasi lainnya. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan yang kemudian mengakibatkan para pengguna jasa cenderung berinvestasi dalam suap berharga kepada penyedia layanan demi memperoleh jaminan dan mutu layanan yang optimal. Selanjutnya, rendahnya rasa puas masyarakat terhadap layanan

publik. Ini adalah hasil yang wajar dari adanya ketidakadilan dalam pelayanan serta ketidakpastian tersebut. Kualitas pelayanan adalah kondisi dimana tercipta suatu hubungan yang dinamis antara pengguna layanan maupun pemberi layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis serta mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan publik yang terjadi pada ketiga kantor desa yang ada di kecamatan Kampa.

Teori dalam penelitian ini berfokus pada analisis tentang pelayanan publik pada ketiga kantor desa yang ada di kecamatan Kampa, mulai dari bagaimana bentuk pelayanan sampai dengan seperti apa yang semestinya dilakukan agar terjadi sebuah pelayanan yang memuaskan bagi kepentingan masyarakat di desa tersebut.

Berikut indikator-indikator penting dalam analisis pelayanan publik, menurut Lenvinne dalam Dwiyanto (2006) bahwa "Produk dari suatu pelaksanaan pelayanan publik di sebuah negara demokratis setidaknya harus mencakup tiga indikator yaitu: a. Responsivitas, Merupakan daya tanggap adalah kemampuan penyedia layanan untuk merespons harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan pengguna layanan, b. Responsibilitas, merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian layanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau aturan-aturan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan, c. Akuntabilitas, adalah ukuran yang menunjukkan seberapa baik penyelenggaraan layanan tersebut sesuai dengan kepentingan para pemangku kepentingan dan norma-norma yang ada dalam masyarakat.

METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif Menurut Moleong dalam Alasan (2022) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memahami dan mengetahui secara mendalam serta holistik perilaku dan tindakan subjek penelitian, yang kemudian dideskripsikan dalam konteks tertentu dengan menggunakan metode yang alami. Penelitian kualitatif menyoroti karakteristik realitas yang dihasilkan secara sosial, koneksi erat antara peneliti dan subjeknya, serta batasan kontekstual yang memengaruhi proses penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada tiga kantor desa yang ada di kecamatan kampa, yaitu kantor desa Tanjung Bungo, kantor desa Pulau Birandang dan kantor desa Koto Perambahan.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah kepala desa, sekretaris desa, kasi pelayanan dan masyarakat desa Tanjung Bungo, Pulau Birandang dan Koto Perambahan.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari peninjauan langsung di lapangan pada objek penelitian, data tersebut diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak-pihak yang berkompeten yang akan diproses untuk tujuan penelitian.

b. Data Sekunder

Adalah data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai

sumber lainnya yang terdiri dari laporan, catatan, dokumen, dan studi pustaka yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya.

seseorang.

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian tetapi melalui dokumen.

Data

5. Teknik Pengumpulan

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki. Observasi ini dilakukan secara sistematis dengan membuat catatan lapangan, mengambil foto atau video (dengan etika yang relevan), dan tanpa terlibat langsung dalam aktivitas subjek yang diamati.

b. Wawancara

Mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan dalam rangka pengumpulan data dilapangan sesuai dengan tujuan penelitian Wawancara akan direkam (dengan izin informan) dan dicatat untuk mempermudah transkripsi data.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari

6. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan mentransformasikan data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Reduksi data dapat dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

b. Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara khusus atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah teks naratif.

c. Penarikan

Kesimpulan

Kesimpulan muncul dari data yang telah teruji kepercayaannya, kekuatannya, konfirmasi bilitas nya yaitu validitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengevaluasi penerapan tata kelola pemerintahan yang baik, terdapat dinamika yang bervariasi

antara Desa Tanjung Bungo, Pulau Birandang, dan Desa Koto Perambahan. Meskipun berada di dalam kerangka yang sama, dalam pelayanan publik di masing-masing desa menunjukkan karakteristik unik yang dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta tingkat keterlibatan masyarakat setempat. Penelitian ini merupakan hasil dari pengelolaan data serta observasi langsung oleh peneliti, dengan mengacu pada teori Lennvine yang terdapat tiga indikator teori yaitu:

1. Responsivitas

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan. Menurut Dwiyanto 2006 dalam Ihsan & Anwar (2025) Responsivitas merupakan merupakan komponen penting dalam pelayanan publik, agar terciptanya pelayanan publik yang baik, dan tidak berbelit-belit. Responsivitas pada ketiga kantor desa yang ada di kecamatan Kampa belum bisa dibilang maksimal, karena ketiga kantor desa tersebut belum mempunyai kotak saran, kotak saran merupakan salah satu bentuk responsivitas agar masyarakat mampu memberikan aspirasi, kritik dan saran kepada aparat desa. Meskipun bisa memeberikan aspirasi kritik dan saran kepada aparat desa lewat whatsapp, akan tettapi tidak semua masayrakat desa bisa menggunakan jejaringan sosial seperti itu. Selain itu tidak tersedianya platform pengaduan pada website desa, sehingga sering terjadi kritik langsung kepada aparat yang bersangkutan. Namun ketiga desa sedang berupaya dan akan segera menyediakan kotak saran terebut.

2. Responsibilitas

Menurut Lennvine dalam Cahya et al., (2024) mendefinisikan responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Responsibilitas pada kantor desa Tanjung bungo sudah sesuai dengan harapan banyak orang dalam artian sudah baik, namun pada desa Pulau Birandang responsibilitas belum optimal, sedangkan pada desa Koto Perambahan Responsibilitas masih jaun dari kata optimal, namun desa tersebut selalu berupaya agar terciptanya pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah ada.

3. Akuntabilitas

Menurut Maritza & Taufiqurokhman, (2024) akuntabilitas merupakan salah satu prinsip dasar untuk menjaga integritas dan kredibilitas pemerintah dengan memastikan bahwa birokrasi bertanggung jawab kepada publik atas keputusan dan tindakannya. akuntabilitas memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah, yang lebih dekat dengan masyarakat, memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Akuntabilitas pada ketiga kantor desa yang ada di kecamatan kampa belum berjalan dengan maksimal, hal ini dibuktikan oleh masih banyaknya pengaduan secara langsung dari masyarakat desa ke aparat yang bersangkutan, mulai dari etika keramahan, pengerjaan layanan yang tidak pasti jangka waktu nya, sampai kepada masyarakat yang berulang kali datang ke kantor desa menanyakan sejauh mana pengerjaan permintaan mereka dilakukan oleh aparat yang bertanggung jawab.

SIMPULAN

Pada desa Tanjung bungo hampir semua pelayanan sesuai SOP akan tetapi masih terdapat keluhan masyarakat tentang etika keramahan yang belum dapat termaksimalkan, pada Desa Pulau Birandang, etika tentang keramahan masih belum maksimal ditambah dengan adanya beberapa pelayanan yang belum sesuai SOP, sehingga hal tersebut membuat masyarakat bingung mengapa hal seperti itu terjadi, rentang waktu yang tidak jelas harus membuat masyarakat brulang kali datang ke kantor desa untuk menanyakan kejelasan status surat-menyurat yang mereka urus. Selanjutnya Desa Koto Perambahan, pelayanan publik yang cukup memprihatinkan, dibandingkan dengan Tanjung Bungo dan Desa Pulau Birandang. Etika keramahan yang menjadi topik berita di sebagian masyarakat, serta rentang waktu yang sangat lama dalam pengerjaan permintaan dari masyarakat.

Peradaban, 3(1), 73-85.
<https://doi.org/10.54783/j9r94371>

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa secara eksplisit menetapkan bahwa salah satu tugas dan kewenangan Desa adalah menyelenggarakan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

Alaslan, A., & Saumlaki, U. L. (2022). *Metode penelitian kualitatif* (Issue May). <https://doi.org/10.31237/osf.io/2pr4s>

Cahya, R., Yuliani, D., & Sujai, I. (2024). *RESPONSIBILITAS PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI OMNIBUS LAW Ratna*. 1(September), 59-71.

Ihsan, M., & Anwar, N. (2025). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS RSUD Kabupaten Barru).* 4(4), 458-463.

Maritza, D. F., & Taufiqurokhman. (2024). *Peranan Masyarakat Sipil dalam Peningkatan Akuntabilitas Birokrasi Melalui Pengawasan Publik yang Aktif The Role Of Civil Society In Improving Bureaucratic Accountability Through Active Public Oversight.* 14(1), 71-84. <https://doi.org/10.33592/jiia.v14i1.4679>

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas*