

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR KEPALA DESA KOMPE BERANGIN KECAMATAN  
CERENTI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2017-2018  
DI PROVINSI RIAU TAHUN 2018-2019**

**Oleh : Wirda Ningsi**  
[wrdnng@gmail.com](mailto:wrdnng@gmail.com)

**Dosen Pembimbing: Dr. Hasanuddin, M.Si**  
Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,  
Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km.12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-53277

*Abstract*

*In the context of the modern state, public services have become increasingly important institutions and professions. As a profession, public services are based on principles of professionalism and ethics such as accountability, effectiveness, efficiency, integrity, neutrality, and fairness for all recipients. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, the welfare of local communities, competitiveness between regions, and community participation. Weak and low quality of governance on the one hand it can be understood that the government as a public servant is still experiencing helplessness. This helplessness not only overwhelms the government at the central and regional levels but is also experienced by the government in the smallest level village. More specific village service affairs have been regulated in the Regulation of Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (SPMDes). SPMDes Aims to: Encourage the acceleration of services to the community, Provide services, As a tool of community control over the performance of government desa.*

*The formulation of the problem in this study is how the quality of public services kompe berangin village of Cerenti Subdistrict of Kuantan Singingi district and what are the factors that affect the quality of public services. The purpose of this study was to identify the quality of public services in the office of the head of Kompe Berangin village in Cerenti district of Kuantan Singingi, and to identify factors that affect the quality of public services in kompe berangin village of Cerenti subdistrict of Kuantan Singing district. This research refers to the characteristics or attributes that contribute to determining the quality of public services from Tjiptono. Research method used is descriptive method with qualitative approach.*

*According to the analysis of the authors of the study showed that the quality of public services in kompe Berangin village of Cerenti subdistrit of Kuantan Singingi district is still low, because there are still problems regarding how the public service process itself. The attributes of supporting the service have not been carried out properly, the inaccuracy of time in the process of service and village officials who are often not in the village office. Village officials increase the attitude of commitment and consistent in the implementation of public services so that the public service process runs well, and also the village government Kompe Berangin improve the quality of service quality with adequate facilities and infrastructure.*

**Keywords: Public Service, Professionalism, Akuntabilitas, Efficiency .**

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Gambaran pelayanan publik yang saat ini belum memadai seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas besar kecilnya biaya yang harus dibayarkan, persyaratan yang tidak jelas, tidak transparan, sikap petugas yang tidak ramah, kurang responsif dan lain-lain. Gambaran pelayanan publik tersebut adalah merupakan keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun media massa. Menurut **Ismail Mohamad (2003:2)**, permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik masih memiliki kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinas, birokratis, kurang mau mendengarkan keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *In-efisien*.<sup>1</sup>

Urusan pelayanan desa yang lebih spesifik telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum Desa atau disingkat dengan SPMDes menyatakan bahwa sistem pelayanan ditingkat desa sangat diperlukan untuk kesejahteraan masyarakat desa. Pada uraian tersebut juga membuktikan bahwa masyarakat desa maupun kelompok bahkan individu-individu sekalipun memerlukan layanan dan harus disadari bahwa banyak sisi kehidupan sehari-hari yang erat kaitannya dengan fungsi layanan yang diemban oleh pemerintah Desa,

<sup>1</sup>Hardiansyah, *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, (Yogyakarta : Gava Media, 2017), Hlm. 37-38

mulai dari pelayanan administratif sampai dengan penyediaan berbagai fasilitas umum lainnya. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Pasal 3 Tahun 2017 menyebutkan bahwa SPMDes Bertujuan Untuk: mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat, memberikan pelayanan, sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja pemerintahan desa. Pelayanan pemerintah seharusnya mampu memberikan layanan yang baik bagi masyarakat baik tingkat provinsi, kabupaten, kecamatan dan desa.

**Tebel. 1.1 Jumlah Penduduk Desa Kompe Berangin Yang Mengurus Pelayanan Administrasi Tahun 2017-2018**

No	Bentuk pelayanan	Penduduk Yang Melaukan Pelayanan	
		2017	2018
1	Surat Pengantar KTP	7	23
2	Surat Pengantar KK	3	6
3	Surat Pengantar Akta Kelahiran	5	4
4	Surat Pengantar SKCK	4	9
5	Surat Pengantar Izin Keramaian	3	1
6	Surat Izin Usaha	2	1
7	Surat Izin Ternak Keluar	0	0
8	Surat Keterangan Domisili	3	4
9	Surat Keterangan Pindah Domisili	1	0
10	Surat Penduduk Sementara	0	0
11	Surat Keterangan Miskin	8	2
12	Surat Keterangan Pernikahan	3	6
13	Surat Keterangan Kematian	0	1
14	Surat Keterangan Ahli Waris	0	1
15	Surat Keterangan Komoditi	0	0
16	Surat Ketrangan Tanah		
	- Hibah	3	0
	- SKRPT	2	0
	- SKGR	3	0
17	Surat Keterangan Tidak Memiliki Kendaraan	0	1
18	Surat Keterangan Tidak Punya Rumah	0	1
19	Surat Keterangan Penghasilan		1
20	Surat Rekomendasi Proposal	3	0
21	Surat Rekomendasi SITU	1	0

Sumber: Pemerintah Desa Kompe Berangin Tahun 2017-2018

Dari tabel di atas dapat dilihat begitu sedikitnya masyarakat melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi, yaitu dilihat pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kompe Berangin yang berjumlah ±1671 pada tahun 2017-2018. Berikut tabel yang menunjukkan jumlah penduduk desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingin.

**Tabel. 1.2 Jumlah Penduduk Desa Kompe Berangin 2017-2018**

No.	Tenaga Kerja	Laki-laki (Orang)	Perempuan (Orang)
1.	Penduduk Usia 7-18 Tahun Yang Masih Sekolah	223	142
2.	Penduduk Usia 18-56 Tahun Yang Bekerja	196	206
3.	Penduduk Usia 18-56 Tahun Yang Belum Atau Tidak Bekerja	123	115
	<b>Jumlah</b>	829	842

Sumber: Pemerintah Desa Kompe Berangin Tahun 2017-2018

Kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan profesionalisme, kinerja, serta tanggung jawab pemerintah daerah. Ketentuan perundang-undangan juga secara tegas mengatur peran serta masyarakat sebagai sosial kontrol dengan optimal. Pemerintah daerah, guna mendorong hal tersebut perlu menerapkan manajemen publisitas, dimana disetiap informasi, kebijakan, program, dan kegiatan, serta tingkat pencapaian yang diraih perlu disampaikan kepada publik.<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Lijan Poltak sinambela, DKK, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan , Dan Implememntasi, (Jakarta:PT Bumi Aksara,2011), hlm. 4

Berdasarkan fenomena diatas yaitu rendahnya pelayanan publik, kantor kepala desa yang kurang berfungsi sebagai tempat pelayanan publik, sarana dan prasarana yang belum memadai serta sumber daya manusia yang masih lemah. Karena Berdasarkan berbagai pemikiran itu, mendorong penulis melakukan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2017-2018”**

### 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Desa Kompe Berangin?
2. Apa Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Kompe Berangin?

### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

#### Manfaat Penelitian

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna terutama bagi penulis dan pembaca dalam rangka pengembangan wawasan ilmu pengetahuan tentang sistem pelayanan publik khususnya ditingkat Desa.
2. Sebagai sumbangan pemikiran penulis serta dapat berguna bagi masyarakat dan pemerintah Desa Kompe Berangin sebagai bahan pertimbangan untuk memulihkan sistem pelayanan publik bagi masyarakat Kompe Berangin.

## KONSEP TEORI

### A. PELAYANAN PUBLIK

**Kolter** dalam *Sampara Lukman* pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya *Sampara* berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi di dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang yang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris *publik* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *publik* sebenarnya sudah di terima dalam bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.<sup>3</sup>

Dengan demikian, pelayanan publik adalah memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara di dirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara atau pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 1. Asas- Asas Pelayanan Publik

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan di ketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga

<sup>3</sup>Lijan Poltak sinambela, DKK, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan , Dan Implementasi, (Jakarta:PT Bumi Aksara,2011), hlm. 5

tidak ada keraguan- keraguan dalam pelaksanaannya.

2. Pengaturan dalam setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan terlalu mahal maka instansi pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini menggunakan konsep *reinventing goverment dan banishing bureaucracy*, lebih jelas dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun1993.

### 2. Kualitas Pelayanan Publik

Dari **Goetsch dan Davis (2002, dalam LANRI, 2003)** dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan lebih memenuhi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhnya harapan/kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan dilakukan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut **Ibrahim (2008:22)**, kualitas pelayanan publik merupakan suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut **Tjiptono (2002)** ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik adalah:

1. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya.<sup>4</sup>

**Zeithaml ddk. (2010:3-4)** menyatakan bahwa kualitas Pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu: layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Layanan yang diterima dan yang diharapkan ditentukan oleh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari 10 dimensi yaitu: (1) *Tangibles*. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. (2) *Reabilitas*. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. (3) *responsiveness*. Kesediaan untuk membantu pelanggan (masyarakat) dan memberikan layanan yang cepat. (4) *Competence*. Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk layanan. (5) *Courtesy*. Kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan dan rasa hormat terhadap penerima layanan. (6) *Credibility*. Kepercayaan dan kejujuran. (7) *Feel Secure*. Bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. (8) *Access*. Tidak mempersulit layanan. (9) *Communicationi*. Mendengarkan masyarakat dan menerima

masukan dari masyarakat. (10). *Understanding*. Memahami kebutuhan pelanggan (masyarakat).

### **3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Berikut adalah faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik :

1. Faktor organisasi adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan
2. Faktor kepemimpinan berkaitan dengan penerapan dalam manajemen pelayanan
3. Faktor kemampuan berkaitan dengan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat
4. Faktor penghargaan dan pengakuan berkaitan dengan peningkatan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani<sup>5</sup>

Faktor – faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut tentu saja berbeda antar lokasi penelitian yang satu dengan lokasi penelitian yang lain. Namun, demikian masing-masing faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Artinya secara umum dapat dikatakan bahwa dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan faktor umum yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), pengawasan, sarana dan parasarana, serta keuangan.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

---

<sup>5</sup>Norisa, Lukman Hakim, Ihyani Malik, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makasar*. Jurnal Administrasi Publik Fisipol Unismuh Makasar, Vol 1 No 2, Hlm. 163-165

---

<sup>4</sup> Hardiansyah, *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Prespektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), Hlm. 42-43

Pendekatan Penelitian yang digunakan yaitu Kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan dari naskah wawancara, pendekatan penelitian yang digunakan yaitu Kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan dari naskah wawancara, dokumentasi pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Dalam konteks ini pendekatan kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.<sup>6</sup>

### 3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Artinya dalam penelitian kualitatif deskriptif dalam sebuah penelitian tersebut harus menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini, penulis mencoba membuat sebuah penelitian deskriptif mengenai Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

### 3.3. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yaitu “Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi” adapun lokasi penelitian ini bertempat di Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Karena ada masalah yang terjadi di desa Kompe

Berangin yaitu lemahnya sistem pelayanan publik di kantor kepala desa dan bahkan kantor desanya tidak digunakan untuk melayani masyarakat. Karena pada hakekatnya kantor kepala desa merupakan pusat pelayanan bagi masyarakat desa untuk mengurus semua administrasi, namun dalam hal ini kantor kepala desa tidak digunakan untuk melayani urusan administrasi warga desa, hal ini penulis melihat begitu lemahnya sistem pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Kompe Berangin.

### 3.4. Jenis Data

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan penelitian melalui penelitian lapangan berupa informasi yang lebih mendalam atau terperinci.
2. Data Sekunder Menurut **Sugiyono** data sekunder yaitu data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data atau diperoleh dari tangan kedua seperti hasil dari penelitian orang lain, tulisan dan media cetak, berbagai buku, dokumentasi dan catatan pribadi yang ada hubungannya dengan objek pengkaji. Dalam penelitian ini data yang terdiri dari beberapa literatur penelitian orang lain dan dari beberapa dokumentasi serta data-data lain yang penulis dapat melengkapi penelitian ini nantinya.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Wawancara yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau

<sup>6</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), Hlm. 209

tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud ialah berbagai sumber data yang dapat berbentuk dokumen tertulis, gambar serta, foto-foto. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku standar Pelayanan publik desa Kompe Berangin kecamatan Cerenti. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.<sup>7</sup>

## 3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis yang bersifat penalaran mengenai fenomena-fenomena yang akan diteliti, setelah data dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara kemudian penulis menganalisis data secara deskriptif, analisis dalam penelitian ini di gunakan prinsip analisis kualitatif, yaitu diuraikan dalam bentuk kalimat kemudian ditarik kesimpulan.<sup>8</sup>

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

<sup>7</sup>Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Bandung : Alfabeta, 2014), Hlm. 204

<sup>8</sup>Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Bandung : Alfabeta, 2014), Hlm. 243-255

## 3.1 Kualitas Pelayan Publik Di Kantor Kepala Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

Sistem pelayannya ditingkat desa sudah diatur jelas dalam peraturan menteri dalam negeri nomor 2 tahun 2017. Dengan ruang lingkup peneyelengraan SPM desa yaitu peneyedia data dan informasi dalam administrasi kependudukan, pemeberian surat keterangan dari pemerintah desa kepada masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan, dan penyederhanaan pelayanan dilakukan melalui penugasan sebagai pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota kepada desa dibidang pelyanan dasar. Berikut adalah target standar pelayanan minimum desa.

**Tabel. 3.18 Target Standar Pelayanan Minimal Desa.**

No.	Jenis Pelyanan	Indikator	Nilai	Batas Waktu Pencanaian	Satuan Kerja
1.	Peneydia data dan informasi administrasi kependudukan dan pertanahan.	Tersedianya data dan informasi administrasi kependudukan	75 %	5 Tahun	Pemd es
		Tersedianya data dan informasi pertanahan yang akurat	75 %	5 Tahun	Pemd es
1.	Pemeberian Surat Keterangan	Pemahaman masyarakat terhadap proses suatu pelayanan yang memenuhi persyaratan	75 %	1 Tahun	Pemd es

		Tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan	75 %	1 Tahun	Pemd es
2.	Penyederhanaan pelayanan	Penugasan sebagai urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota kepada desa	-	-	Pemda Kad/Kota
		Tersedianya sarana dan parasarana pelayanan	-	-	Pemd es

Sumber : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Sistem Pelayanan Minimum Desa.

### 3.1.1 Ketepatan Waktu pelayanan

1. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya

Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam satu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat disesuaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh Resih bahwa :

*“ Saya pernah membuat surat pengantar KTP, dijanjikan oleh aparat desa paling lama tiga hari tapi sudah seminggu saya menunggu suratnya belum juga jadi, padahal itu hanya sekedar surat pengantar saja bukan buat KTP nya langsung. Itukan menunjukkan ketidak tepatan waktu oleh*

*aparat desa, terus saya Tanya kenapa bisa lama sekali alasannya karena Kepala desa tidak berada di tempat”.* (wawancara pada tanggal 27 April 2020)

Dalam ketepatan waktu sebaiknya aparat memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh aparat pelayanan dan aparat seharusnya berada di kantor kepala desa pada saat jam kerja.

### 3.1.2 Akurasi Pelayana

1. Kecermatan Aparat Desa Dalam Melayani Masyarakat

Kecermatan atau ketelitian aparat desa dalam melayani masyarakat sangat penting bagi proses pelayanan. Jika aparat desa tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. hal ini dipertegas oleh bapak Azwerman menyatakan bahwa:

*“Menurut saya aparat desa masih kurang cermat dalam urusan pelayanan. Mengapa saya berani mengatakan hal ini karena saat saya membuat surat pengantar KTP nama saya di tulis Aswerman sebenarnya nama Saya itu pakai huruf Z bukan huruf S.”* (wawancara pada tanggal 30 April 2020)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam urusan pelayanan aparat desa Kompe Berangin masih kurang cermat kerena masih melakukan beberapa kesalahan. Seharunya aparat lebih teliti lagi, karena sedikit kesalahan saja akan menimbulkan efek yang besar karena ini bersangkutan dengan administrasi kependudukan.

2. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas Standarisasi Pemerintah Dalam Urusan Adminitrasi Desa Sudah Tertuang Dalam Peraturan Menteri

Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Desa, adapun standar pelayanan minimal desa dalam pasal 5 dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 antara lain meliputi:

1. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan;
2. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan;
3. Pemeberian surat keterangan;
4. Peneyederhanaan pelayanan dan;
5. Pengaduan masyarakat;

Berikut penjelasan kepala desa bapak Jasaran Umar bagaimana stantar pelayanan administrasi di kantor kepala desa

*“Untuk urusana semua pelayanan administarai desa Kompe Berangin pemerintah desa Kompe Berangin hanya mengikugti standar yang telah ada yaitu standar pelayanan yang sesuai dengan undang-undang, dan untuk standar kebijakan khusus yang dibuat oleh desa sih tidak ada, karena dalam urusan adminitrasi kependudukan baik itu pemebuatan KTP, KK dan lain sebagainya hanya sebagai surat pengantar atau sifatnya hanya memberikan rekomendasi untuk di proses lebih lanjut.”*(Wawancara Tanggal 28 April 2020)

**Tabel. 3.20 Standart Operasional Prosedur Pelayanan Desa Kompe berangin**

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.	1. Kepala Desa 2. Sekretaris Desa 3. Kaur Umum/Pemerintahan
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.	
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan

		:
1. SOP Pelayanan Penerbitan Pencatatan Sipil dan Kependudukan.		1. Komputer/Laptop Dan Printer 2. Alat Komunikasi 3. Buku Kerja, Buku Agenda Dan Surat Keluar 4. Nota Dinas Dan Lembar Disposisi 5. Ruang Tunggu
2. SOP Pemberian Rekomendasi Pencatatan Sipil dan Kependudukan diluar wewenang Kepala Desa		
<b>Peringatan</b>		<b>pencataan dan pendataan</b>
1. Jika Prosedur Dan Persyaratan Tidak Memenuhi Maka Permohonan Tidak Akan Dikabulkan		1. Bermanfaat Untuk Validasi Pencataatn Sipil Dan Data Kependudukan
2. Diperlukan Kordinasi Dan Komunikasi Dengan Aparat Pemerintah Desa		2. Mendukung Tercapainya Tertib Administrasi Penduduk 3. Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Maksimal, Transparan Dan Tepat Waktu

### 3.1.3 Kesopanan dan Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan

Kata kunci dalam pelayanan publik adalah “respek”, yakni menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, yakni ketulusan dan integritas dari penyedia pelayanan, baik dari petugas ataupun kebijakan organisasi publik tersebut. Respek yang esensinya ketulusan dan integritas mengandung unsur-unsur sebagai berikut: (1) keramahan, kesopanan, perhatian, dan persahabatan pelayanan; (2) kredibilitas, yakni dalam melayani pelanggan/masyarakat ia perpedoman pada prinsip/ tolak ukur, ketulusan, dan kejujuran dal menyajikan jasa pelayanan sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan/masyarakat; (3) dapat diakses dengan baik, mudah dihubungi dan dinilai; (4) dukungan seperti sarana dan prasara, sistem

informasi, tata laksana, yang baik; (5) kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan/masyarakat (waktu, biaya, kualitas, kuantitas, moral, terampil, daya tanggap, keamanan dan komunikasi yang baik).<sup>9</sup>

Untuk melihat bagaimana keramahan aparat desa Kompe Berangin dapat kita lihat wawancara dari masyarakat desa Kompe Berangin yakni Resih menyatakan bahwa :

*“Aparat desa sini sudah ramah dan sopan kak juga respon terhadap kami yang mengurus pelayanan, mungkin saat itu saya dapat aparat desa yang baik kak, tapi untuk yang lain saya kurang tau juga semoga aja aparat desa sini baik-baik semua.”*(wawancara pada tanggal 6 Mei 2020)

Dari hasil wawancara dan observasi di lapangan langsung yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa keramahan aparat desa Kompe Berangin sudah cukup ramah meskipun ada aparat yang masih kurang bersahabat dengan masyarakat.

### **3.1.4 Kemudahan Mendapatkan Pelayanan**

Untuk dapat mengukur kemudahan dalam mendapatkan pelayanan di kantor kepala desa Kompe Berangin dapat kita lihat dari indikator berikut ini:

#### **1. Penyedia dan Penyebaran Informasi Pelayanan Publik**

Undang-Undang Desa Nomor 06 Tahun 2014 pada pasal 86 yang merujuk pada sistem informasi desa dan pembangunan kawasan. Di mana pasal tersebut berisikan sebagai berikut: (1). Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi desa yang dikembangkan oleh pemerintah daerah

kabupaten/kota. (2). Pemerintah dan pemerintahan daerah wajib mengembangkan sistem informasi desa dan membangun kawasan perdesaan. (3). Sistem informasi desa sebagai mana dimaksud dengan ayat 2 meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia. (4). Sistem informasi desa sebagaimana dimaksud dengan ayat 2 meliputi data desa, data pembangunan desa, kawasan perdesaan, serta informasi yang berkaitan dengan pembangunan desa dan pembangunan kawasan perdesaan.

Mengenai program jendela desa dari kabupaten berikut yang dinyatakan oleh kepala desa Kompe Berangin.

*“Dalam penerapan sistem informasi desa kami sudah mulai menerapkan seperti memasukkan informasi desa ke internet guna memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi publik, dan kami juga memepersiapkan untuk membuat website desa dan kedepannya kami akan memasang wafi desa.”* (wawancara pada tanggal 28 April 2020)

#### **2. Terdapatnya Pelayanan yang Merata dan Sama (Tidak Diskriminatif)**

Yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganak tirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.

Pak Henri Perdamaian Sinaga yang merupakan warga desa yang baru pindah mengatakan bahwa:

*“Pegawai disini tidak membedakan,contonya saja saya sendiri yang baru pindah dari medan sana lalu saya pindah ke desa ini untuk urusan pekerjaan dan saya mengurus surat domisili, disini menurut saya tidak membedakan padahal kalau dilihat saya kan orang baru*

<sup>9</sup>Amin Ibrahim, Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya (Bandung : CV Mandar Maju, 2008), Hlm. 66

*tidak kenal sama sekali.*” (wawancara pada tanggal 9 Mei 2020)

### 3. Kemudahan dalam Berurusan dengan Aparat Desa

Kemudahan dalam berurusan dengan aparat pelayanan dimaksud disini adalah Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait dengan pelayan di kantor Desa Kompe Berangin harus merupakan prioritas utama bagi aparat pelayanan desa Kompe Berangin. Namun tidak semua aparat desa yang memndahulukan kepentingan masyarakat, seperti aparat desa yang tidak berada di kantor desa.

Pak Afrizal mengatakan bahwa:

*“Saya merasa kecewa dengan aparat desa Kompe Berangin ini karena aparat desa sangat jarang berada di kantor desa, kantor desa kadang tidak seperti kantor pemerintahan yang ramai akan orang yang memakai baju seragam namun di sini saya lihat kantor desa selalu sepi seperti tidak ada aparat yang stanby di kantor desa, jika pun ada itu hanya satu dua orang saja yang saya lihat, perihal seperti ini tentunya sangat merugikan kami selaku warga kompe kerana akan susah dalam menemui aparat desa.”*(wawancara pada tanggal 9 Mei 2020)

Berdasar yang disampaikan oleh warga masyarakat Kompe Berangin diatas masalah yang paling mendasar dalam urusan pelayanan adalah susah dalam menjumpai aparat desa karena aparat desa lebih mendahulukan kepentingan pribadi dibandingkan mendahulukan keawajiban sebagai aparat desa dari hasil wawancara dijelaskan bahwa aparat desa Kompe Berangin juga mempunyai profesi lain.

### 4. Memberikan Daya Tanggap

Wujud dari pelaksanaan pelayanan yang perlu diberikan sangat ditentukan oleh sikap, profesi dan respon atas keluhan masyarakat, daya tanggap yang ditujukan kepada warga yaitu:

1. Memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan pelayanan adminstrasi jasa akan keahlian
2. Bersedia membantu masyarakat yang kesulitan dalam proses pelayanan
3. Cepat dalam merespon permintaan masyarakat
4. Memberikan pelayanan yang secepatnya kepada masyarakat

Menurut Kepala Desa Kompe Berangin bapak Marwansyah Umar, mengenai daya tanggap aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

*“Aparat desa memiliki daya tanggap yang cepat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, baik pelayanan yang administrasi maupun pelayanan pemecahan masalah, setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat selalu direspon dengan cepat oleh aparat pelayanan desa, jika ada laporan masyarakat kepala desa akan langsung meninjau dilapangan bersama aparat dan apa akar dari permasalahan tersebut kemudian akan ditindak lanjuti. Kami selaku aparat desa akan selalu menerima keluhan-keluhan dari masyarakat karena itu merupakan bentuk koreksi terhadap kinerja aparat desa dan disitu kita dapat melihat dimana titik kekurang kita.”*(wawancara pada tanggal 30 April 2020)

Daya tanggap memang sangat penting dalam proses pelayanan. Hari hasil wawancara diantara kedua belah pihak dan pengamatan peneliti di lapangan dapat dikatakan respon aparat desa dalam melayani masyarakat sudah cukup baik seperti menerima keluhan dari masyarakat meskipun ada beberapa aparat desa yang kurang tanggap.

### 3.1.5 Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu kenyamanan dalam

memperoleh pelayanan menunjukkan kualitas pelayanan itu sendiri, apabila masyarakat merasa tidak nyaman dengan proses pelayanan, bagaimana proses pelayanan itu sendiri berjalan dengan baik. Kenyamanan dalam proses pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, dan lain-lain. Desa Kompe Berangin sebagai penyedia pelayanan publik harus memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, bapak Hendir Perdamaian Sianaga yang peneliti wawancarai pada tanggal 9 Mei 2020 mengatakan bahwa :

### **3.1.6 Atribut Pendukung Pelayanan**

Pelayanan di kantor desa Kompe Berangin akan tersa bagus apabila ada atribut pendukung yang dapat diraskan langsung oleh masyarakat. Dalam proses pelayanan atribut pendukung ialah atribut pelayanan tambahan yang berfungsi untuk menambah nilai/kualitas pelayanan yang diberikan, seperti tempat parkir dan kebersihan.

#### **1. Kebersihan**

kebersihan lingkungan tempat pelayanan juga berpengaruh pada proses pelayanan. Apabila kebersihan lingkungan kurang terjaga baik aparat pelayanan maupun masyarakat yang melaukan pelayanan akan merasa tidak nyaman. Apabila kertas-kertas berserakan pasti akan menimbulkan penilaian yang buruk dari masyarakat. kebersihan ini dapat dilakukan dengan menyediakan tempat-tempat sampah. Berikut penjelasan dari kak Lista.

*“Menurut di dalam ruangan kantor kepala desa sudah bersih kak, namun ada beberapa titik yang masih saya lihat sampah berserakan dan saya lihat juga tidak ada tong sampah seharusnya kan di beberapa sudut kantor di letakkan tong sampah, namun disini*

*saya melihat sampah ditumpuk di samaping gedung kak.*

Berdasarkan observasi dan wawancara langsung dilapangan penulis menyimpulkan bahwa kebersiahn kantor kepala desa masih kurang terjaga karena masih ada smapah-samapah yang berserakan di lingkungan kantor kepala desa.

#### **2. Tempat Parkir**

Zaman sekarang ini sudah jarang masyarakat berjalan kaki apabila menuju suatau tempat, rata-rata masyarakat Indonesia sudah memiliki kendaraan baik di kota maupun di desa. Begitu juga di Desa Kompe Berangi rata-rata penduduk memiliki kendaraan bermotor, dalam hal ini juga atribut pendukung yang harus di sediakan oleh Pemerintah desa yaitu menyediakan lahan parkir. Lahan parkir juga merupakan fasilitas bagi masyarakat juga bagi aparat desa, apabila parkir sembarangan akan menimbulkan ketidaknyamanan dan penilaian yang buruk dari masyarakat luas.

Dan berikut penjelsan dari masyarakat desa Kompe Berangin yaitu bapak Edi Waraman mengatakan bahwa:

*“Tempat parkir di balai desa menurut saya sudah bagus , sudah luas dari yang sebelumnya dan juga sudah di kasih atap, baguslah dik dari sebelumnya”* (wawancara pada tanggal 27 April 2020)

Berdasarkan wawancara dan observasi dilapangan langsung penulis dapat menyimpulkan bahwa tempat parkir yang ada di desa Kompe Berangin sudah baik.

## **3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

### **3.2.1 Faktor Internal**

#### **1. Sumber Daya Manusia**

Kemampuan sumber daya manusia merupakan suatu hal yang penting untuk dapat di perhatikan dan menunjang kualitas aparat desa dalam melayani masyarakat agar dapat mencapai kepuasan publik yang diharapkan. Apabila aparat desa memiliki kemampuan yang handal dan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat maka dapat pula meningkatkan pelayanan publik yang memuaskan.

## 2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dimana sarana ini seperti peralatan, perlengkapan serta fasilitas lain seperti fasilitas komunikasi dan fasilitas kemudahan lainnya. Sarana dan prasarana ini fungsi utamanya pasti untuk memudahkan semua kalangan baik aparat pelayanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

**Tabel. 3.24 Sarana Dan Prasarana Di Kantor Kepala Desa Kompe Berangin**

No	Jenis	Jumlah	Kondisi
1	Perangkat Komputer	-	-
2	Mesin tik	2	Baik
3	Telepon	1	Baik
4	Meja	5	Kurang Baik
5	Kursi	20	Kurang Baik
6	Meja kursi tamu	-	-
7	Kursi tunggu	-	-
8	Papan informasi	1	Baik
9	Ruang kerja kepala Desa	1	Kurang Baik
10	Lemari Arsip	1	Kurang Baik

Sumber : Pengamatan Langsung Penulis Di Kantor Kepala Desa Kompe Berangin Tahun 2018

### 3.2.2 Faktor Eksternal

#### 1. Pengawasan dalam pelayanan publik

Standar pelayanan perlu secara terus-menerus dimonitor dalam pelaksanaannya. Monitoring tidak hanya berkaitan dengan sejauh mana pelayanan sebagaimana yang telah memenuhi standar yang telah ditetapkan, tetapi juga konsistensi bahkan upaya peningkatan dalam menghasilkan pelayanan yang

baik. Dengan monitoring, dapat juga diprediksi berbagai permasalahan yang mungkin muncul, sehingga perlu dilakukan upaya-upaya preventif agar tatalaksana pelayanan publik tetap berjalan dengan sebaik-baiknya. Pada dasarnya monitoring/pengawasan dapat dilakukan dengan proses internal dan eksternal. Pengawasan internal dapat dilakukan oleh Camat, Bupati/Walikota, Gubernur, dan Menteri, sedangkan pengawasan eksternal oleh masyarakat berupa keluhan, laporan atau bahkan pengaduan tentang penyimpangan dari pelayanan publik yang dilaksanakan.

#### 2. Keuangan Desa Pelayanan Publik

Perhatian pemerintah pusat terhadap desa semakin diperkuat dengan adanya dana desa yang dibagikan ke seluruh desa yang ada di Indonesia. Dana desa terus di optimalkan penyerapannya melalui Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2018 yang mencakup tentang prioritas penggunaan dana desa sehingga meminimalisir penyelewengan. Dana desa memiliki prioritas yang tercakup dalam pasal 3 ayat 4 yaitu :

- Penggunaan dana desa diprioritaskan untuk membiayai pelaksanaan program dan kegiatan dibidang pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat desa;
- Penggunaan dana desa harus dapat digunakan untuk membiayai pelaksanaan program dan kegiatan prioritas lintas bidang;
- Penggunaan dana desa harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat desa berupa peningkatan kualitas hidup, peningkatan kesejahteraan dan penanggulangan kemiskinan, serta peningkatan pelayanan publik ditingkat desa.;
- Penggunaan dana desa tidak hanya untuk program yang berbentuk fisik saja tetapi juga untuk peningkatan

- kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang berada di desa;
- e. Penggunaan dana desa harus dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa seperti pengadaan pembangunan, hingga pengembangan dan pemeliharaan sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan transportasi, energi, dan beberapa manfaat kebutuhan lainnya;
  - f. Dana desa harus dapat meningkatkan pelayanan publik ditingkat desa;
  - g. Penggunaan dana desa seperti program pembangunan sarana olahraga desa serta peningkatan SDM.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan anggaran untuk pelayanan publik Desa Kompe Berangin.

**Tabel. 3.26 Anggaran Dana Desa Untuk Pelayanan Publik.**

KOD E REK	URAIAN	ANGGARAN (RP)	KETERANGAN
2 1 2	Operasional Perkantoran	38.436.000	ADD
2 4 14	Buku Pedoman Administrasi Desa	3.500.000	BANKEU
2 1 10	Pengelolaan Informasi Desa	19.000.000	ADD
2 1 1	Gaji Aparat Desa	183.000.000	ADD
2 3 3	Pembinaan Dan Oprasional Posyandu	10.000.000	BANKEU
<b>TOTAL ANGGARAN</b>		<b>253.936.000</b>	

Sumber : data olahan dari Arsip Anggaran Dan Pendapatan Desa Kompe Berangin 2018

## PENUTUP

### A. KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan dari uraian dan pembahasan dari peneliti dapat ditarik kesimpulan yaitu, di Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi kualitas pelayanan publik masih rendah karena masih banyak kelemahan dalam pelayanan publik yang

tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Sistem Pelayanan Minimum Desa, salah satunya adalah kurangnya penyedia data dan informasi administrasi kependudukan dan pertanahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik di kantor kepala desa Kompe Berangin kecamatan Cerenti peneliti menggunakan teori **Tjiptono** yaitu ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan aparat pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, atribut pendukung pelayanan. Berdasar dari enam dimensi tersebut yang terlaksana dalam proses pelayanan hanya kesopanan aparat pelayanan, aparat desa Kompe Berangin sudah sopan dalam memberikan pelayanan dan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa tidak diskriminatif, sedangkan ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, atribut pendukung pelayanan belum terlaksana dengan baik karena dari hasil wawancara yang di peroleh dari masyarakat, masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang bagaimana pelayanan di desa Kompe Berangin seperti ketidaktepatan waktu dalam proses pelayanan dan aparat desa yang sering tidak berada di kantor desa hal itu menyebabkan proses pelayanan tidak berjalan dengan baik, dan bahkan proses pelayanan dilakukan dirumah aparat desa itu sendiri. Berdasarkan penjelasan disamping bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Masih rendah.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dari beberapa kajian dapat diidentifikasi bahwa faktor-faktor yang dapat memepengaruhi kualitas pelayanan publik apabila dikelompokkan dengan faktor-faktor yang ada maka penulis dapat menarik kesimpulan faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu sumber daya manusia, faktor pengawasan/controlling, sarana dan

prasarana, dan keuangan. Dari faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Berdasarkan observasi dilapangan dan wawancara faktor yang sudah menunjang proses pelayanan publik di Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi yaitu keuangan desa sudah memenuhi dalam proses kegiatan pelayanan publik. Untuk tiga faktor lainnya belum menunjang seperti sarana dan prasarana yang masih banyak kurangnya, serta kualitas Sumber daya manusia yang masih rendah.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya dalam proses pelayanan aparatur desa lebih cermat, cepat, dan tanggap dalam melayani masyarakat desa. Seharusnya pemerintah desa Kompe Berangin mempunyai standar pelayanan yang jelas seperti SOP dalam tata cara penyampaian pengaduan dan penyedia penyebaran informasi melalui media seperti membuat *website* desa untuk lebih memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan publik.
2. Sebaiknya aparat desa meningkatkan sikap komitmen dan konsisten dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga proses pelayanan publik berjalan dengan baik.
3. Desa Kompe Berangin perlu memberikan pelatihan kepada pegawai pelayanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan, setidaknya mampu mengoperasikan *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel*.
4. Kantor Kepala Desa Kompe Berangin sebaiknya menambahkan

sarana dan prasarana yang lebih memadai seperti loket pendaftaran, kursi tunggu, tempat pengaduan, dan ruangan-ruangan khusus untuk proses pelayanan, serta penambahan lemari arsip khusus pelayanan administrasi kependudukan dan penambahan seperangkat alat komputer.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Sumber Dari Buku-Buku**

- Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Prespektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontenporer*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Nurcholif, Hanif. 2011. *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Jakarta : Erlangga.
- Sinambela, L.P. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjandra, W.R. Dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan

### **Sumber Dari Skripsi**

- Raca Zailani. *Optimalisasi Pelayanan Adminisytasi Pemerintahan Desa Di Desa Pebauan Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015*. Skripsi. Jurusan Ilmu Pemerintahan

