

Pelayanan Publik di Kantor Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara

¹Rafiq Madjham, ²Lucyane Djafar, ³Lukfiah I Radjak

¹Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo

²Program Studi Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo

³Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Gorontalo 9600, Indonesia

Email : rafiMardjam@gmail.com

Abstract

This research implemented qualitative method with decriptive approach as the part of governmental research that aimed to determine the quality of public service in Bulontio Barat village office, Sumalata district, Gorontalo Utara regency. Souce of the data are taken from two sources they are primary data and secondary data. Based and the result of reserch it can be elaborated that 1) discipline of village official particulary head of the village is still far from the expectation and this brings impacts on working motivation of the officials, 2) the service is still oriented on the secretary of the village, 3) the service is low in term of promptness due to enadequate supporting facility, and 4) lack of the village officials` concern towards moral, ethics, and social problems.

Keywords: *quality, public service*

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif sebagai bagian dari penelitian pemerintahan, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten gorontalo Utara. Sumber data penelitian memfungsikan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; 1) Disiplin aparat desa terutama kepala desa masih perlu ditingkatkan, 2) Pelayanan masih terpusat pada sekretaris desa, 3) Pelayanan masih lambat karena fasilitas penunjang pelayanan tidak memadai, 4) Perhatian aparat desa terhadap moral, etika dan masalah-masalah sosial masih kurang,

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Dalam konteks modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Pelayanan publik tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi dibanyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasinegara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan

pengelolaansumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika sepertiakuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semuapenerima pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945

alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh aparat pemerintah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah dibawahnya. Pelayanan dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan, khususnya Pemerintah Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Desa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2015 tentang pemerintahan Desa, dimana pemerintah Desa diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangganya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun kenyataannya yang muncul di kalangan masyarakat Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara, ternyata hak

pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak, karena tidak disiplinnya aparat Desa yang sering datang terlambat dan pulang terlalu cepat mengakibatkan sering ditutupnya kantor Desa disaat jam kerja yang seharusnya buka pukul 08.00 pagi sampai pukul 16.00 wita, sehingga masyarakat yang butuh pelayanan kecewa dan akhirnya tidak terlayani, hal ini dikarenakan masih rendahnya disiplin serta kurangnya pemahaman aparat Desa tentang pentingnya pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi baik itu pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang masih dipungut biaya. Seiring dengan itu rendahnya kualitas pengetahuan aparat berpengaruh juga pada belum maksimalnya pelayanan, ditambah lagi ketika aparat pemberi pelayanan tidak hadir, sehingga hak masyarakat terabaikan. Keadaan ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, jadi tidak heran lagi sering didengar tuntutan perubahan yang ditujukan kepada aparatur pemerintah yang menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, masyarakat dalam setiap pertemuan/rapat selalu menyuarakan keluhan dan harapan kepada pemerintah Desa Bulontio barat untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun harapan ini terkesan hanya angin lalu dan tidak pernah dilaksanakan ataupun dirubah dengan maksimal.

Bertolak dari kondisi objektif tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ; “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten

Gorontalo Utara” Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka fokus masalah dalam penelitian yang dilaksanakan adalah: “bagaimanakah kualitas pelayanan publik di kantor Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran yang obyektif tentang kualitas pelayanan publik di kantor Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif, karena tujuannya adalah untuk mendeskripsikan dan menggambarkan apa adanya mengenai suatu variabel, gejala, keadaan atau fenomena sosial tertentu. Dalam hal ini guna menganalisis data yang diperoleh secara mendalam dan menyeluruh, dengan harapan dapat diketahui mengenai motivasi kerja pegawai di Kantor Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata, Kabupaten Gorontalo Utara.

Penelitian ini berlokasi di Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara karena Desa Bulontio Barat adalah ibukota kecamatan, yang hasilnya tentu dapat mencerminkan keadaan yang berlaku di Desa-Desa lainnya di kecamatan sumalata sekaligus dapat menghemat biaya, karena peneliti adalah masyarakat Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara.

Prosedur Pengumpulan dan Analisa Data

Dalam penelitian ini digunakan gabungan beberapa metode pengumpulan data yang diantaranya sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, yakni di Kantor Desa Bulontio Barat, dengan maksud memperoleh gambaran empirik pada hasil temuan. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena yang ada.

2. Metode Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan, meneliti dokumen-dokumen, catatan-catatan, arsip-arsip serta laporan penelitian yang sudah ada sehingga dapat menunjang pelaksanaan penelitian ini dari sumber-sumber resmi yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Metode Wawancara

Merupakan usaha mengumpulkan data dan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan dan untuk dijawab secara lisan pula melalui tanya jawab yang terarah. Peneliti berpedoman kepada pertanyaan-pertanyaan wawancara (interview guide) terhadap para informan yang ada di Kantor Desa Bulontio dan sebagian masyarakat Desa Bulontio Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi

Awal mula nama Bulontio berasal dari kata bulondhi dalam ejaan orang tua dulu yang berarti pulau yang terbentang dengan dua tanjung yang mengapit dan tio yang berarti sembilan, jadi kata Bulontio dapat diartikan sebagai pulau atau tanjung yang kesembilan jika dihitung dari daerah Kabupaten Buol Sulawesi Tengah yang pada waktu itu masuk dalam daerah pemerintahan kerajaan Limboto, yang selanjutnya dibagi menjadi dua Desa yakni

Desa Bulontio Barat dan Desa Bulontio Timur pada masa terbentuknya pemerintahan Kabupaten Gorontalo Provinsi Sulawesi Utara. Luas wilayahnya 67,57 km², dengan jumlah penduduk sebanyak 1.643 Jiwa.

Hasil Penelitian

Pelayanan publik adalah pelayanan yang ditargetkan sebagai kepuasan bagi siapapun yang menerimanya. Untuk pelayanan publik wajib dikelola oleh aparatur pemerintahan dalam manajemen birokrasi yang baik dengan memperhatikan berbagai masukan dan aspirasi penerima pelayanan yaitu masyarakat. Wawancara yang dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara, serta pertanyaan lainnya yang relevan dengan permasalahan penelitian, sebagai berikut:

Wawancara tentang indikator reliability yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar, yang peneliti awali dengan disiplin aparat desa Bulontio Barat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Informan A adalah Kepala desa, wawancara dilakukan pada tanggal 24 Februari 2016 pukul 09.00 wita. Informan (HT) selaku kepala desa mengatakan :

“Berbicara masalah disiplin, pada dasarnya seluruh aparat desa Bulontio Barat termasuk saya selaku kepala desa sangat memperhatikan masalah waktu kerja yang dimulai pada pukul 08.00 wita dan kembali pada pukul 16.00 wita sehingga masyarakat yang datang ke kantor desa dapat terlayani dengan baik tanpa ada masalah keterlambatan aparat desa”.

Informan E adalah masyarakat, wawancara dilakukan pada tanggal 24 Februari 2016 pukul 14.00 wita. Wawancara dengan informan (IL) selaku

masyarakat yang datang ke kantor desa menyatakan :

”Kantor desa Bulontio Barat yang saya jumpai, sering masih tutup di jam 8 (delapan) pagi maka saya masih menunggu aparat desa untuk membuka kantor dan apabila sudah dibuka kadang aparat yang bagian pelayanan datang terlambat sehingga waktu saya banyak tersita di kantor desa”.

Informan F adalah tokoh masyarakat, wawancara dilakukan pada tanggal 24 Februari pukul 16.00 wita. Wawancara dengan informan (SD) tokoh masyarakat yang datang ke kantor menyatakan :

“Masalah disiplin aparat desa Bulontio Barat masih rendah, meskipun sering kami suarakan dimusyawarah desa namun hanya beberapa hari mereka disiplin kemudian kembali lagi seperti semula”.

Dari beberapa pernyataan diatas, bahwa keseriusan aparat dalam memberikan pelayanan perlu dipertanyakan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan aturan yang berlaku. Disiplin aparat desa Bulontio Barat masih rendah dan perlu ditingkatkan dengan memberikan pembinaan dan menerapkan sanksi bagi aparat yang melanggar aturan yang telah ditetapkan sebelumnya, karena masalah disiplin sangat penting dan dapat berpengaruh pada proses pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selanjutnya wawancara tentang pemahaman aparat desa dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam memberikan pelayanan. Informan B adalah sekretaris desa, wawancara dilakukan pada tanggal 25 Februari 2016 pukul 09.34 wita. Hasil wawancara dengan informan (MDI) selaku sekretaris desa menyatakan bahwa :

“Aparat desa Bulontio Barat sudah paham dengan tugas dan fungsinya masing-masing, karena kami kan sudah terbagi dalam jabatan yang berbeda-beda dengan penanggung jawab adalah sekretaris desa meskipun saya akui ada yang belum maksimal dalam melaksanakan tugas namun kami saling membantu dalam menyelesaikan pelayanan”.

Informan G adalah masyarakat yang datang ke kantor desa Bulontio Barat. Wawancara dilakukan pada tanggal 25 Februari 2016 pukul 14.00 wita. Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan (MM) selaku masyarakat mengatakan bahwa :

“Tadi saya mengurus surat keterangan tidak mampu dan pengantar kartu keluarga langsung dilayani oleh sekretaris desa dan kepala urusan umum jadi melihat itu saya menilai aparat desa sudah paham dengan tugas masing-masing dan saling membantu”.

Dari beberapa pernyataan tersebut, peneliti dapat menjelaskan bahwa pada dasarnya aparat desa Bulontio Barat sudah paham dengan tugas dan fungsinya masing-masing, hal ini dapat dilihat pada proses pelayanan yang diberikan oleh aparat desa meskipun ada yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan namun tertutupi oleh aparat lain yang saling membantu untuk memberikan pelayanan. Hal ini perlu diperhatikan oleh kepala desa agar terus memberikan dorongan dan motivasi kerja kepada aparatnya untuk terus berinovasi demi terciptanya pelayanan yang maksimal dan berkualitas.

Selanjutnya peneliti mewawancarai mengenai indikator tangibles yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimulai dari kemampuan aparat desa

Bulontio Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut informan C adalah Kepala desa, wawancara dilakukan pada tanggal 27 Februari 2016 pukul 10.00 wita dengan informan (HT) selaku kepala desa menyatakan bahwa :

“Kemampuan aparat desa Bulontio Barat sudah cukup baik, karena setiap tahun pemerintah daerah Gorontalo Utara dan pemerintah kecamatan sumalata selalu melaksanakan bimbingan teknis (bimtek) baik ditingkat Kabupaten maupun ditingkat kecamatan untuk meningkatkan pengetahuan aparat desa khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Informan H adalah masyarakat yang peneliti temui langsung ketika datang ke kantor desa Bulontio Barat, wawancara dilakukan pada tanggal 27 Februari 2016 pukul 14.45 wita hasil wawancara dengan informan (YH) selaku masyarakat menyatakan bahwa :

“Dalam melakukan pelayanan, kemampuan aparat desa cukup baik tapi masih kurang teliti dalam pekerjaan. Misalnya penulisan nama yang salah, tidak dicap tanda tangan dan ada yang harusnya ditandatangani tapi terlewat sehingga saya harus bolak-balik dari kantor camat ke kantor desa hanya untuk perbaikan yang berulang-ulang”.

Dari beberapa pernyataan tersebut, bahwa aparat desa Bulontio Barat bila dilihat dari segi kemampuan sudah mampu tapi kemampuan ini masih perlu ditingkatkan. Contoh masih ada aparat yang kurang teliti dalam melakukan pelayanan, masih ada aparat yang belum lancar menjalankan komputer/laptop dan ada aparat yang kurang paham tentang aturan kependudukan, hal ini jelas sangat merugikan masyarakat padahal setiap tahun aparat desa sudah dibekali bimbingan teknis (bimtek) baik oleh

pemerintah daerah maupun pemerintah kecamatan.

Selanjutnya pertanyaan tentang fasilitas penunjang pelayanan dikantor desa Bulontio Barat. Menurut informan D adalah Kaur Umum, wawancara dilakukan pada tanggal 29 Februari 2016 pukul 09.00 wita dengan informan (AM) selaku Kaur Pemerintahan menyatakan bahwa :

“Mengenai fasilitas penunjang pelayanan dikantor desa Bulontio Barat belum lengkap misalnya komputer 1 (satu) unit namun dalam kondisi rusak berat, jadi kami aparat desa dalam proses memberikan pelayanan agak kewalahan ketika masyarakat meminta pelayanan karena laptop kantor desa Bulontio Barat hanya 1 (satu) unit.

Lain lagi yang disampaikan oleh informan I adalah masyarakat yang datang di kantor desa Bulontio Barat, wawancara dilakukan pada tanggal 29 Februari 2016 pukul 11.00 wita dengan informan (TL) selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Melihat fasilitas dikantor desa Bulontio Barat sangat kurang saya contohkan kursi tamu/tunggu hanya 4 (empat) buah sehingga kami masyarakat yang lain harus berdiri menunggu giliran pelayanan belum lagi laptop hanya ada 1 (satu) unit sehingga kami harus antrian padahal aparat desa yang lain hanya duduk-duduk sehingga pelayanan yang diberikan terkesan sangat lambat dan kami masyarakat kurang nyaman.”

Dari beberapa pernyataan diatas, bahwa fasilitas penunjang pelayanan dikantor desa Bulontio Barat masih sangat minim padahal ini adalah salah satu kebutuhan dasar pelayanan yaitu kenyamanan masyarakat dalam menunggu proses pelayanan yang diberikan oleh aparat desa. Olehnya peneliti menyarankan kepada pemerintah desa Bulontio Barat agar dapat memperhatikan suara dan harapan masyarakat desa Bulontio Barat

yang menginginkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan dikantor desa Bulontio Barat.

Selanjutnya wawancara tentang indikator *responsiveness* yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat, yang peneliti awali dengan pelayanan dikantor desa Bulontio Barat sudah cepat, tepat sesuai dengan prosedur yang ada.

Menurut informan E adalah Kaur Pemerintahan, wawancara dilakukan pada tanggal 2 Maret 2016 pukul 09.00 wita dengan informan (AM) selaku Kaur Pemerintahan mengatakan bahwa :

“Kami sudah melaksanakan pelayanan yang cepat, tepat sesuai prosedur yang ada meskipun masih ada kekurangan disana sini namun kami tetap berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat.”

Selanjutnya menurut informan J adalah masyarakat yang datang dikantor desa Bulontio Barat, wawancara dilakukan pada tanggal 2 Maret 2016 pukul 10.30 wita dengan informan (HK) mengatakan bahwa:

“Pelayanan dikantor desa Bulontio Barat masih lambat, sehingga saya harus menunggu lama untuk mengurus keperluan saya. Coba bayangkan pak, tadi saya datang pukul 08.00 wita dan terlayani nanti pukul 09.00 wita padahal saya rencananya akan ke Kwandang untuk mengurus Kartu Keluarga dan akta kelahiran untuk anak saya.”

Dari beberapa pernyataan diatas, bahwa pada dasarnya pelayanan dikantor desa Bulontio barat sudah cepat dan sesuai prosedur yang ada namun faktor fasilitas penunjang yang belum lengkap sehingga

memperlambat proses pelayanan aparat desa Bulontio Barat kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Olehnya peneliti memberikan masukan kepada pemerintah desa Bulontio Barat untuk dapat memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan dikantor desa Bulontio Barat terutama pada fasilitas penunjang pelayanan seperti Laptop, mesin genset untukantisipasi lampu yang sering padam, kursi tunggu dan pendingin ruangan (AC).

Selanjutnya wawancara yang terkait dengan indikator assurance yaitu perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan yang ditandai dengan penampilan aparat desa Bulontio Barat dalam memberikan pelayanan.

Menurut informan H adalah Kaur Pemerintahan, wawancara dilakukan pada tanggal 9 Maret 2016 pukul 08.30 wita dengan informan (AM) selaku Kaur Pemerintahan mengatakan bahwa:

“Selama ini kami (aparat desa) sudah memakai seragam dalam proses pelayanan dikantor desa Bulontio Barat karena setiap tahun ada anggaran belanja pakaian dinas untuk semua aparat desa, jadi kami (aparat desa) sudah berusaha tampil rapi dalam setiap pelayanan kepada masyarakat yang datang dikantor desa Bulontio Barat.”

Selanjutnya informan K adalah masyarakat yang datang dikantor desa Bulontio Barat, wawancara dilakukan pada tanggal 9 Maret 2016 pukul 10.00 wita

dengan informan (YD) selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Aparat desa Bulontio Barat selama ini saya lihat sudah berpakaian rapi dan terlihat gagah dengan seragam dinas yang dipakai dalam proses pelayanan kepada saya (masyarakat)”

Dari beberapa penjelasan tersebut, bahwa penampilan aparat desa Bulontio Barat sudah rapi karena sudah memakai baju seragam, namun kepala desa Bulontio Barat perlu memperhatikan aparat desa yang lain yang belum memakai baju dinas karena setiap tahun ada anggaran untuk baju dinas sementara aparat yang lain tidak memakai baju dinas dalam pelayanan dikantor desa Bulontio Barat.

Selanjutnya tentang tanggapan aparat desa Bulontio Barat apabila ada keluhan/kritikan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

Menurut informan G adalah Sekretaris Desa, wawancara dilakukan pada tanggal 7 Maret 2016 pukul 09.30 wita dengan informan (MDI) selaku Sekretaris Desa mengatakan bahwa:

“Kami selaku aparat desa Bulontio Barat terbuka dan sangat berterima kasih kepada masyarakat yang memberikan keluhan/kritikan atas pelayanan aparat desa dan kami siap menindaklanjutinya.”

Selanjutnya menurut informan J adalah masyarakat yang datang dikantor desa Bulontio Barat, wawancara dilakukan pada tanggal 7 Maret 2016 pukul 11.00

wita dengan informan (IL) selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Biasanya aparat desa Bulontio Barat apabila kami masyarakat menyampaikan saran, kritikan/keluhan mereka mendengarkan namun tindaklanjut/pelaksanaannya yang belum terlihat sehingga apa yang kami sampaikan jarang terealisasi bahkan terkesan dilupakan.”

Dari beberapa pernyataan tersebut, bahwa pada dasarnya keluhan dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat penerima layanan adalah untuk lebih menginginkan kualitas pelayanan bukan malah ditanggapi sebaliknya oleh aparat desa, olehnya melalui kepala desa peneliti menyarankan bahwa seharusnya aparat desa perlu diberikan penguatan dan masukan positif dari kepala desa untuk tidak perlu berlebihan menanggapi keluhan/kritikan masyarakat yang seharusnya ditindaklanjuti dan kalau pun menentang aturan maka perlu penjelasan yang baik untuk menjelaskannya kepada masyarakat.

Selanjutnya wawancara tentang indikator *emphati* yaitu kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat yang ditandai dengan perhatian aparat desa Bulontio Barat terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Menurut informan G adalah Kepala desa, wawancara dilakukan pada tanggal 5 Maret 2016 pukul 08.30 wita dengan

informan (HT) selaku Kepala desa mengatakan bahwa:

“Selama ini perhatian aparat desa Bulontio Barat terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah berjalan baik karena dari segi penampilan kami sudah seragam dan saya selalu menekankan keramahan dalam melayani masyarakat.”

Selanjutnya menurut informan I adalah masyarakat yang peneliti temui langsung dirumahnya, wawancara dilakukan pada tanggal 5 Maret 2016 pukul 10.30 wita dengan informan (HK) selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Aparat desa Bulontio Barat sudah rapi dalam berpakaian dan ramah melayani kami bahkan saya lihat dari pakaian saja mereka sudah seragam.”

Dari beberapa penjelasan diatas, bahwa perhatian aparat desa Bulontio Barat terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah baik bahkan rapi sehingga masyarakat merasa puas dengan sambutan aparat desa. Olehnya peneliti memberikan masukan kepada kepala desa agar dapat meningkatkan etika dan moral aparat dalam memberikan pelayanan .

Selanjutnya wawancara tentang pelayanan publik dikantor desa Bulontio Barat tidak berbelit-belit. Menurut informan H adalah Kepala Desa, wawancara dilakukan pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 08.30 wita dengan informan (HT) selaku kepala desa mengatakan bahwa:

“Dalam proses pelayanan dikantor desa Bulontio Barat sudah ada pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing, jadi selama ini masyarakat terlayani dengan cepat tanpa berbelit-belit.”

Menurut informan L adalah masyarakat yang datang dikantor desa Bulontio Barat, wawancara dilakukan pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 10.00 wita dengan informan (MM) selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Pelayanan dikantor desa Bulontio Barat tidak berbelit-belit bahkan terkesan cepat karena biasanya sekretaris desa langsung membubuhkan tanda tangan kepala desa agar dalam memberikan pelayanan kepada saya (masyarakat) cepat terlayani bahkan saya akan langsung ke Kwandang hari ini.

Dari beberapa pernyataan diatas, bahwa pelayanan dikantor desa Bulontio Barat sudah baik, bahkan terkesan cepat dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Namun yang harus dibangun dan ditingkatkan adalah hubungan kedekatan aparat desa dengan masyarakat penerima pelayanan agar masyarakat merasa nyaman ketika berhadapan dengan aparat desa.

Pembahasan

Pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan semata, namun harus menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan langsung yang tepat ke tangan masyarakat yang menerima/membutuhkan pelayanan tersebut. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai aparat desa Bulontio Barat perlu ditingkatkan dalam nilai budaya disiplin yang belum terwujud sepenuhnya. Dalam proses pelayanan, sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya sangat menentukan kepuasan dan kenyamanan masyarakat yang dilayani. Hal ini terlihat dari data hasil wawancara bahwa masyarakat menyoroti ketidaknyamanan ketika berada dikantor desa Bulontio Barat karena kurangnya fasilitas penunjang pelayanan itu sendiri, seperti laptop yang hanya 1 (satu) unit,

kursi tamu, genset untuk antisipasi pemadaman oleh pihak PLN, pendingin ruangan untuk masyarakat.

Pelayanan dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada aparat desa Bulontio Barat sehingga masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan benar, disamping itu harus ada upaya untuk meningkatkan kemampuan aparat desa agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Hal ini terlihat dari data hasil wawancara masyarakat lebih menyoroti pada pelayanan yang sudah baik tapi masih lambat karena kurangnya fasilitas penunjang sehingga pelayanan terkesan hanya pada satu orang.

Berdasarkan hasil wawancara maka sikap mental sebagai aparat masih sangat perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat pada ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna jasa yang nampak pada keluhan yang disampaikan dalam hal pelayanan. Seiring dengan itu juga nampak pada persepsi masyarakat dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dibangun dari indikator dalam penelitian ini.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur didalam organisasi untuk berempati kepada masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh aparat desa itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat . Dalam menerapkan nilai budaya disiplin seharusnya diawali dengan komitmen bersama antara pimpinan (kepala desa) dan bawahan (aparat desa) tentang pentingnya disiplin dalam proses pelayanan kepada masyarakat, melibatkan seluruh unsur masyarakat berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasi yang kemudian ditindaklanjuti oleh pemerintah desa.

Pemerintah desa Bulontio Barat harus lebih terbuka kepada masyarakat dengan cara lebih mensosialisasikan seluruh program pemerintahan agar masyarakat lebih paham hak dan kewajiban masyarakat. Etika dan moral dalam pelayanan publik dikantor desa Bulontio Barat Kecamatan sumalata perlu ditingkatkan dengan jalan memberikan pembinaan tentang pentingnya pemahaman dan penanaman prinsip-prinsip moral dan etika dalam setiap diri aparat desa seperti pemahaman terhadap pentingnya kode etika pelayanan, kejujuran dalam pemberian pelayanan, tanggung jawab moral dalam pelayanan, disiplin dalam melaksanakan tugas, serta tidak bertindak diskriminatif terhadap masyarakat pengguna jasa dalam proses pelayanan. Dengan demikian, aparat desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat mengetahui perbuatan mana yang harus dilakukan dan mana yang tidak boleh dilakukan atau dihindari. Hendaknya hubungan antara Pemerintah desa Bulontio Barat dengan masyarakat agar selalu dijaga dan lebih ditingkatkan demi terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Indikator penilaian *Reliability* yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar sudah berjalan baik sesuai prosedur yang ada, hanya saja masalah disiplin masih kurang dan perlu untuk ditingkatkan.

Indikator *Tangibles* yaitu penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya masih kurang dan butuh perhatian karena masih terdapat

aparat desa yang hanya lulusan sekolah dasar (SD). Dan keterbatasan beberapa fasilitas yang diperlukan.

Indikator *Responsiveness* yaitu keinginan untuk melayani dengan cepat masih kurang karena pelayanan publik dikantor desa Bulontio Barat masih terpusat pada sekretaris desa (sekdes), kondisi ini sangat berpengaruh dalam pelayanan kepada masyarakat.

Indikator *Assurance* yaitu perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah baik karena dalam segi penampilan sudah rapi, dan sopan dalam melayani masyarakat.

Indikator *Emphati* yaitu kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat sudah baik karena aparat desa bertanya tentang kebutuhan masyarakat dan mendengarkan apa yang disampaikan oleh masyarakat dalam proses pelayanan.

Saran

- Untuk Kepala Desa agar memperhatikan komitmen dalam membangun disiplin dikantor Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata dan melengkapi fasilitas yang masih kurang dalam menunjang proses pelayanan.
- Untuk aparat desa agar lebih meningkatkan kualitas diri dengan mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis untuk terselenggaranya pelayanan yang berkualitas dan lebih memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan.
- Untuk masyarakat agar lebih berpartisipasi dalam memberikan saran dan masukan yang membangun demi terciptanya pelayanan yang berkualitas dikantor Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara

DAFTAR PUSTAKA

- Anik Banteng. (2009). *Kebijakan pelayanan publik di Desa Suka Makmur Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo*. Skripsi. Universitas Negeri Gorontalo.
- Arifin, Muhammad Safitra. (2012). *Efektivitas Pelayanan Pemerintah Di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang*. Skripsi. Universitas Hasanudin.
- Batinggi, H. Achmad dkk. (2013). *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Tangerang Selatan
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Administrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah, (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kurniawan, 2005. *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Moenir H.A.S. (2000). *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta : Bumi aksara.
- Rohman, Ainur dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averos.
- Sampara, Lukman, Sutopo. (2003). *Pelayanan prima*. Jakarta : Lembaga administrasi negara. LAN RI.
- Sinambela dkk. (2014). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta : Bumi aksara.
- Sugiono, (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sudrajat, (2009). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung : Refika Aditama.
- Winarsih, (2005). *Kepemimpinan yang efektif*. Yogyakarta.: Graha ilmu.