

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kepala Desa Bulakwaru Kecamatan Tarub Kabupaten Tegal

Agus Susilo ^{1*}, Alfian Firmansyah ²

^{1,2} STIES Putera Bangsa Tegal, Indonesia

Alamat : Jalan Profesor Muhammad Yamin No.22, Trayeman, Kudaile, Kecamatan Slawi, Kabupaten Tegal , Jawa Tengah 52413

Email : Susiloaguz553@gmail.com^{1*} , Vian7036@gmail.com²

Abstract, *The study uses a qualitative approach to examine the quality of public services at the Bulakwaru Village Head Office. This approach was chosen to gain a comprehensive and in-depth understanding of the dynamics and quality of the services provided. Data collection techniques include in-depth interviews with staff and service recipients, participant observation of the service process, and analysis of relevant documents. The research aims to measure and analyze the quality of services at the Bulakwaru Village Head Office, Tarub District, Tegal Regency, to identify factors affecting public satisfaction and provide recommendations for improving the quality of public services, particularly at the Bulakwaru Village Head Office. The study results indicate that while some elements of service are functioning well, several aspects need improvement, particularly in terms of speed and responsiveness. Recommendations from this study include staff training and facility improvements to support better service delivery. These findings are expected to assist stakeholders in developing strategies to enhance the quality of public services in this area.*

Keywords: *Public services, service quality, qualitative method, Village Head Office, Bulakwaru, Tegal.*

Abstrak, Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif untuk meneliti kualitas layanan publik di Kantor Kepala Desa Bulakwaru. Pendekatan ini dipilih karena untuk memahami fenomena secara mendalam, menyeluruh dan pemahaman yang lebih dalam mengenai dinamika dan kualitas layanan yang diberikan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan pegawai dan penerima layanan, observasi partisipan terhadap proses pelayanan, serta analisis dokumen terkait. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Kepala Desa Bulakwaru, Kecamatan Tarub, Kabupaten Tegal, guna menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya di Kantor Kepala Desa Bulakwaru. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa meskipun terdapat elemen pelayanan yang berjalan dengan baik, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan dan responsivitas. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini mencakup pelatihan pegawai dan peningkatan fasilitas untuk mendukung pelayanan yang lebih baik. Penemuan ini diharapkan dapat membantu pemangku kepentingan dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan publik di daerah ini.

Kata Kunci: Pelayanan publik, kualitas layanan, metode kualitatif, Kantor Kepala Desa, Bulakwaru, Tegal.

1. PENDAHULUAN

Bulakwaru adalah sebuah nama desa yang berada di wilayah Kecamatan Tarub, Kabupaten Tegal, Provinsi Jawa Tengah yang memiliki penduduk kurang lebih sekitar 8000 penduduk (Suraya, F., Prastiyo, D., Jautsani, E., Fitriani, N., & Adhani, T. S. 2022).. Desa ini berada di sebelah timur Desa Mindaka dengan luas wilayah nya yaitu 292.95 meter persegi. Lebih dari separuh nya merupakan hamparan sawah. Nama bulakwaru terdiri dari gabungan tembung bulak yang memiliki arti tanah lapang atau lapangan. Sedangkan tembung waru memiliki arti pohon waru. Sekarang wilayah tersebut dinamai Bulakwaru yang pada akhirnya untuk sebuah nama desa (<https://www.panturapost.com/asal-usul/2073658640/asal-usul-desa-bulakwaru-tegal-berawal-dari-pengembara-yang-tebangi-ribuan-pohon-waru>).

Di zaman modern seperti sekarang ini pelayanan publik di tingkat desa memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan sosial mereka dalam pembangunan komunitas yang efektif. Hal tersebut karena semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya kesejahteraan masyarakat (Neng Kamarmi, S. M. 2011). Kantor Kepala Desa Bulakwaru, yang berada di Kecamatan Tarub, Kabupaten Tegal, Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan berbagai layanan kepada masyarakat setempat. Akan tetapi, kualitas pelayanan di kantor desa seringkali menjadi perhatian karena dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan setempat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik, Pelayanan Publik merupakan kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau masyarakat atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik (Undang – Undang No 25 Tahun 2009).

Sedangkan mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik yang memiliki tujuan terwujudnya sistem Pelayanan Publik yang prima sesuai dengan asas-asas umum Penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah terwujudnya kepastian hak, kewajiban kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Publik secara maksimal dan terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku (Perda Kabupaten Tegal No 6 Tahun 2021).

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting untuk menilai kinerja pemerintah daerah dalam memberikan Pelayanan yang baik untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat atau penduduk dan berkontribusi pada pembangunan daerah. Penelitian ini berfokus pada Kantor Kepala Desa Bulakwaru, Kecamatan Tarub, Kabupaten Tegal untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Kantor Kepala Desa sebagai unit pelayanan terdepan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Kepala Desa Bulakwaru, Kabupaten Tegal, guna menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya di Kantor Kepala Desa Bulakwaru.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Pelayanan Publik

- **Pelayanan Publik**

- a. Pengertian Pelayanan**

Menurut Moenir (2002) “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

“Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang” (Rachman, 2021, p. 6).

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan aktifitas atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara pelanggan dan penyedia jasa untuk kepuasan pelanggan.

- b. Pengertian Publik**

Pada dasarnya kata publik tidak asing bagi kita karena hampir setiap hari kita mendengar kata publik dari berbagai media massa, seperti koran, tabloid, majalah, televisi maupun radio. Publik sendiri memiliki arti kumpulan orang yang memiliki minat dan kepentingan yang sama terhadap suatu isu atau masalah (Mukarom, Z., & Laksana, M. W. 2015). Sedangkan menurut Suandi, S. (2019) publik adalah sekelompok orang atau individu yang memiliki kepentingan yang sama akan suatu hal. Dari pengertian-pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sekumpulan orang atau individu yang memiliki kepentingan yang sama terhadap sesuatu hal ataupun masalah.

- c. Pelayanan Publik**

“Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” (Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. 2020). Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan (Wakhid, A. A. 2017). Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang yang memiliki

minat dan kepentingan yang sama terhadap suatu isu atau masalah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

2. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

C. Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

1. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah sebuah cara yang ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Nasution, F. A. 2023). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bulakwaru. Pendekatan kualitatif ini dipilih karena untuk memahami fenomena secara mendalam, menyeluruh dan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai dinamika dan kualitas layanan yang diberikan. Menurut Moleong (2005) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus. “Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah” (Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. 2022). Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel tunggal. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan pegawai dan penerima layanan, observasi partisipan terhadap proses pelayanan, serta analisis dokumen terkait. Wawancara dilakukan untuk menggali pandangan dari berbagai pihak yang terlibat dalam layanan, sedangkan observasi memungkinkan peneliti mengamati interaksi langsung antara petugas dan masyarakat. Studi dokumen membantu dalam memahami kebijakan dan prosedur yang diterapkan. Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi tema-tema penting yang muncul dari data yang terkumpul dan dibandingkan dengan teori serta literatur yang ada untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bulakwaru, Kecamatan Tarub, Kabupaten Tegal.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan yang mendapatkan penilaian positif, seperti keramahan petugas yang dianggap sebagai aspek yang paling memuaskan.. Namun, ada juga beberapa aspek yang dinilai kurang memadai, seperti ketersediaan fasilitas dan transparansi informasi. Analisis ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih kurang memadai tersebut.

B. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan analisis regresi ditemukan bahwa kecepatan pelayanan dan keterampilan petugas menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keramahan petugas penting, kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kemampuan teknis mereka memainkan peran krusial dalam menentukan kepuasan warga. Keterampilan petugas yang kurang dapat mengakibatkan prosedur yang lambat dan informasi yang tidak jelas, sehingga mengurangi kualitas pengalaman masyarakat saat berinteraksi dengan layanan publik.

C. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bulakwaru, beberapa langkah strategis dapat diambil:

- 1. Peningkatan Pelatihan:** Memberikan pelatihan secara teratur dan berkelanjutan kepada petugas guna meningkatkan keterampilan dan efisiensi dalam bekerja. Pelatihan ini harus mencakup pengembangan keterampilan interpersonal serta kemampuan teknis yang relevan dengan tugas pelayanan mereka.
- 2. Penggunaan Teknologi:** Mengimplementasikan teknologi informasi dapat menjadi solusi efektif untuk mempercepat proses pelayanan dan memastikan informasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Sistem digitalisasi dapat membantu meminimalkan birokrasi dan mengurangi waktu tunggu.
- 3. Evaluasi Berkala:** Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan publik sangat penting untuk memastikan bahwa layanan tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan evaluasi rutin, kantor desa dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan menyesuaikan strategi sesuai dengan umpan balik dari warga. Secara keseluruhan, dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor desa dan memperkuat kepercayaan warga terhadap pemerintah setempat

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyoroti bahwa meskipun terdapat elemen pelayanan di Kantor Kepala Desa Bulakwaru yang dinilai positif oleh masyarakat, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Analisis data menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terutama dipengaruhi oleh faktor kecepatan pelayanan dan keterampilan petugas. Keramahan petugas telah diapresiasi oleh warga, tetapi hal ini harus diimbangi dengan peningkatan dalam hal kecepatan dan efisiensi layanan serta kejelasan informasi yang diberikan.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Kepala Desa Bulakwaru perlu fokus pada beberapa strategi utama. Pertama, peningkatan pelatihan bagi petugas sangat diperlukan agar mereka lebih terampil dan efisien dalam melayani masyarakat. Kedua, pengadopsian teknologi informasi bisa mempercepat proses pelayanan dan membuatnya lebih mudah diakses oleh masyarakat. Ketiga, evaluasi rutin terhadap layanan yang diberikan dapat membantu memastikan bahwa pelayanan tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik di kantor desa ini akan lebih responsif dan memuaskan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat. Penelitian ini berkontribusi dengan memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan untuk perbaikan kualitas pelayanan di tingkat desa.

DAFTAR REFERENSI

- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2005). *Metode penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. CV Pustaka Setia.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku ajar manajemen pelayanan publik*. Umsida Press.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. CV Harfa Creative.
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat: Kasus pelayanan kesehatan di Kabupaten Agam. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2, 84-110.

Pantura Post. (n.d.). Asal-usul Desa Bulakwaru: Tegal berawal dari pengembara yang tebangi ribuan pohon waru. Retrieved from <https://www.panturapost.com/asal-usul/2073658640/asal-usul-desa-bulakwaru-tegal-berawal-dari-pengembara-yang-tebangi-ribuan-pohon-waru>

Perda Kabupaten Tegal No. 6 Tahun 2021.

Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media Grup.

Suandi, S. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.

Suraya, F., Prastiyo, D., Jautsani, E., Fitriani, N., & Adhani, T. S. (2022). Optimalisasi UMKM tempe skala home industry di Desa Bulakwaru melalui sosialisasi pembukuan keuangan. *Jurnal Bina Desa*, 4(3), 427-433.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53-59.