

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA NOELBAKI KECAMATAN KUPANG TENGAH KABUPATEN KUPANG

Maria Herliana Auskase^{1(a)}, I Putu Yoga Bumi Pradana^{2(b)}, Maria Magdalena Lino^{3(c)}

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Nusa Cendana

^{b)}yoga.pradana@staf.undana.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

17-06-2024

Diterbitkan Online:

18-12-2024

Kata Kunci:

Kualiatas Pelayanan,
Administrasi, Desa

Keywords:

Service Quality, Administration,
Village

Corresponding Author:

yoga.pradana@staf.undana.ac.id

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v3i4.208>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berwawasan good governance tentu harus

ABSTRAK

Satu dari tugas utama yang sangat krusial bagi pemerintah adalah menjamin pelayanan publik yang berkualitas bagi warga negara. Oleh karena itu, instansi pemerintah sering disebut sebagai "pelayan masyarakat" atau "public service". Dalam penyediaan layanan kepada masyarakat, masih banyak pegawai pelaksana layanan yang kurang memahami betapa pentingnya layanan yang berkualitas kepada warga dan belum sepenuhnya dapat dijalankan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kualitas administrasi layanan di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang. Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif, di mana penelitian ini memiliki sifat deskriptif. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa mutu layanan masyarakat di Kantor Desa Noelbaki yang dilihat dari sudut pandang lima dimensi yang mempengaruhi pelayanan administrasi, terdapat dua aspek yang belum berjalan secara maksimal. Maka dengan itu, para pegawai lebih meningkatkan mutu layanan dan memperbaiki keterampilan dalam melayani serta kedisiplinan.

ABSTRACT

One of the most crucial tasks of government is to ensure quality public services for citizens. Therefore, government agencies are often referred to as "public servants" or "public service". In the provision of services to the community, there are still many service implementing employees who do not understand how important quality services to citizens are and have not been fully implemented properly. The purpose of this study was to understand how the quality of service administration in Noelbaki Village, Central Kupang Sub-district, Kupang Regency. This study used qualitative research methods, which are descriptive in nature. The findings of this study show that the quality of community services at the Noelbaki Village Office, seen from the perspective of the five dimensions that affect administrative services, there are two aspects that have not run optimally. Therefore, employees should further improve the quality of services and improve their service skills and discipline.

mampu menghindari praktik KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) dan memiliki akuntabilitas yang tinggi. Good governance merupakan isu yang mengemuka dalam kaitannya dengan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat menganggap pelayanan publik saat ini berbelit-belit, dengan prosedur yang betele-tele yang tidak jelas, dan jangka waktu penyelesaian lamban, sehingga masyarakat sulit menerima

pelayanan yang baik. Oleh karena itu, konsep good governance di rekomendasikan pada sistem pemerintahan yang menekankan kesetaraan antara lembaga-lembaga Negara baik ditingkat pusat atau daerah, sektor swasta dan lembaga untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik lagi (Apriyani, 2023).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan (Prastyo & Sukmana, 2022).

Pelayanan publik di Indonesia seringkali dicirikan oleh inefisiensi yang sangat tinggi, prosedur yang berbelit-belit, serta tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan. Melayani dan mengayomi masyarakat merupakan fungsi utama dari setiap aparatur untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Sejalan dengan itu, pemerintah mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal (1) :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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Suryantoro & Khusdyana, 2020).

Pasal 7 menyebutkan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem

penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (Italia et al., 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa Pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan (Rahmadanita et al., 2019).

Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat, namun kenyataan yang berkembang sekarang justru jauh dari kata sempurna dimana masih banyak kualitas pelayanan jauh dari kata sempurna dimana masih banyak pelayanan di kantor desa maupun instansi lainnya yang masih jauh dari kata sempurna (Al et al., 2023).

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab instansi pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah untuk mendorong terlaksananya hak dan kewajiban masyarakat. Dalam pengelolaan pelayanan pemerintah, apabila pelayanan yang diberikan pemerintah memenuhi harapan masyarakat, dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dan keterjangkauan relatif, serta kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat (Al et al., 2023).

Desa merupakan salah satu bagian sistem pemerintah yang terkecil. Adapun tugas dari desa sama halnya dengan sistem pemerintah yang lainnya. Perbedaannya hanya ruang lingkungannya yang lebih kecil dibandingkan dengan sistem pemerintah yang lainnya. Kewenangan dari desa yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada warganya seperti surat keterangan domisili sebagai bukti bahwa menjadi warga dari desa setempat,

mengeluarkan surat keterangan ijin usaha, surat keterangan penghasilan dan bentuk administratif yang lainnya. Kewenangan desa sebagai mana diatur dalam pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa adalah melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa yang mencakup urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang diserahkan pengaturannya kepada desa, tugas pembantuan dan urusan pemerintahan lainnya (Apriyani, 2023).

Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten diserahkan kepada desa sesuai kewenangan, hak dan tanggung jawab pemerintah dan untuk menjalankan fungsi pelayanan, pemberdayaan masyarakat dan pengaturan pemerintah desa. Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintah desa berperan penting dalam melayani masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintah desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 1 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa 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 administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Azhari, n.d.).

Oleh karena itu, pemerintah desa berkewajiban untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak. Dalam lingkungan pemerintahan desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintahan dapat menciptakan dan mengembangkan kesejahteraan masyarakat desa serta melaksanakan tugas pemerintahan desa dengan baik. Seperti yang diutarakan oleh Wuri, Kaunang, dan Pioh (2017), kinerja instansi pemerintah desa merupakan indikator utama keberhasilan manajemen dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang pemerintahan desa tidak lepas dari peran pelaksanaan administrasi pemerintahan desa itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan

kemasyarakatan desa (Surya & Henriyani Etih, n.d.).

Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan, diantaranya masih belum optimalnya aspek kelembagaan, sumberdaya manusia, maupun manajemen pemerintahan desa. Kualitas layanan adalah keadaan yang selalu berubah dan berkaitan dengan barang, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui ekspektasi. Hal ini juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, di mana layanan dianggap berkualitas jika dapat menyediakan barang dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Surya & Henriyani Etih, n.d.).

Faktanya, yang menjadi permasalahan di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang, standar operasional prosedur pelayanan sudah diterapkan dan dijalankan tetapi penyelenggaraan SOP tersebut belum sepenuhnya efektif karena tidak menampilkan dan mempublikasikan secara jelas kepada masyarakat. Seperti pada pelayanan administrasi pemerintah Desa Noelbaki dalam mengurus keterangan ijin usaha dan surat keterangan jual beli tanah. Surat keterangan ijin usaha adalah surat yang dikeluarkan oleh badan hukum untuk menunjukkan bahwa suatu usaha legal dijalankan yang wajib dimiliki setiap pelaku bisnis. Surat keterangan jual beli tanah adalah surat dari kepala desa yang menguatkan surat pernyataan penguasaan tanah. Surat keterangan tanah adalah surat yang menunjukkan kepemilikan atau penguasaan atas tanah dan hak-hak di atas tanah, yang ditetapkan oleh kepala desa dimana tanah itu berada yang dikuatkan oleh camat tertentu (Rosmala et al., 2021).

Selain itu berdasarkan pengamatan, dilihat bahwa kenyataan yang terjadi di Lapangan sering dijumpai adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang. Kurangnya keramahan dan perilaku pegawai yang menyimpang yang dilakukan aparatur Desa Noelbaki dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi dan juga kurangnya keterbukaan aparat Desa Noelbaki mengenai informasi atau prosedur persyaratan dalam pembuatan surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang

seharusnya terlebih dahulu mengambil surat rekomendasi dari RT masih ada masyarakat yang tidak mengetahui hal tersebut sehingga ada masyarakat yang harus pulang untuk mengambil rekomendasi dan kembali ke kantor desa untuk mengurus surat yang diperlukan masyarakat. Tidak adanya transparansi informasi seperti ini membuat masyarakat bingung dan menyebabkan masyarakat tidak dilayani dengan baik. Hal ini didukung dengan hasil wawancara pendahuluan penulis dengan salah satu warga yang berinisial YB (16/05/2024) yang mengatakan pelayanan pemerintah Desa Noelbaki masih belum berkualitas dalam memberikan pelayanan hal ini berkaitan dengan informasi. Selain itu adapun wawancara pendahuluan penulis dengan seorang warga berinisial HN (03/05/2024) juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya baik (Rosmala et al., 2021).

Buruknya kinerja pelayanan publik seperti ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang transparan merupakan salah satu upaya agar masyarakat dapat mengontrol atau mengetahui secara pasti sesuatu yang harus dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan apa harus diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas (Ajie & Isnawaty, 2024).

Dengan merujuk pada berbagai permasalahan di atas, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Noelbaki Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang masih perlu dilakukan perubahan dalam mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu dasar penelitian yang mencakup penggabungan antara teori, observasi, fakta, serta kajian pustaka yang akan dijadikan landasan dalam melakukan karya tulis ilmiah. Menurut Sugiyono dalam (Simarmata, Irwan, and Maulidar 2023) juga berpendapat bahwa kerangka berpikir adalah suatu model

konseptual yang digunakan sebagai landasan teori yang terkait dengan faktor-faktor dalam penelitian. Menurutnya, suatu penelitian membutuhkan kerangka berpikir agar bisa menjelaskan secara teoritis dan dapat menjelaskan adanya hubungan antar variabel.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan administrasi di Desa Noelbaki Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang. Dalam mengumpulkan data penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi di Desa Noelbaki Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang, berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Gambar 1. Kerangka Berpikir penelitian



Sumber: A. Parasuraman, 1990

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian fenomenologi. Pendekatan kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Fenomenologi merupakan studi interpretative yang bersifat apa adanya tentang pengalaman manusia, yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan situasi manusia, peristiwa dan pengalaman, sebagai sesuatu yang muncul dan hadir sehari-hari (Von Eckartsberg, 1998:3). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini adalah Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang. Lokasi ini dipilih

berdasarkan substansi masalah berkaitan dengan pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah Desa Noelbaki kepada masyarakat.

Penentuan informan dilakukan menggunakan metode Purposive Sampling (Tongco, 2007). Alasan pemilihan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama, Kepala Desa dipilih sebagai informan utama karena Kepala desa memiliki akses informasi, pengalaman dan pengetahuan, serta kepercayaan dan legitimasi yang sangat penting dalam proses pelayanan administrasi terkait pengurusan surat keterangan di desa. Kedua, pegawai (kaur desa) dipilih karena Sebagai pihak yang berinteraksi dengan masyarakat secara langsung dalam proses pelayanan sehingga dapat memberikan informasi terkait pelayanan di desa. Ketiga, masyarakat karena Masyarakat sebagai pemberi tanggapan mengenai kualitas pelayanan administrasi terkait pengurusan surat keterangandi desa setempat dan merupakan penerima pelayanan serta sebagai pengawas eksternal yang berhak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang diselenggarakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Desa	1 Orang
2	pegawai (kaur desa)	2 Orang
3	Masyarakat	12 Orang
Jumlah		15 Orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang

Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian dilapangan berupa hasil wawancara, telaah dokumen dan observasi yang dilakukan peneliti dengan informan baik dari pihak Kantor Desa Noelbaki maupun informan dari pihak masyarakat. Uraian dari hasil penelitian ini merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti tentang Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang.

Penelitian ini berfokus pada mengukur kualitas pelayanan administrasi berdasarkan lima indikator utama yang diusulkan oleh A. Parasuraman. Pertama, *tangibles* . Sarana dan

prasarana yang mendukung proses pelayanan di Kantor Desa Noelbaki. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Melinda Wa'e (Wawancara 11 Juni 2024), informasi yang diberikan terkait kurangnya sarana prasarana sehingga masyarakat memilih menunggu di luar ruangan. Bapak Yunus Konai, pegawai di kantor desa, juga mengatakan hal yang sama bahwa kurangnya sarana prasarana sehingga pelayanan menjadi terhambat (wawancara 11 Juni 2024). Dari wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Desa Noelbaki belum lengkap. Hal ini menjadi salah satu faktor penghambat dalam pemberian pelayanan di Kantor Desa Noelbaki.

Selanjutnya, Kemudahan memperoleh prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata cara yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Oktovianus Logo Buke (Wawancara 11 Juni 2024), informasi yang disampaikan bahwa dalam membuat surat-surat administrasi tidaklah susah karena sudah disampaikan secara langsung. Hal serupa diungkapkan oleh Melkianus, seorang warga Desa Noelbaki, yang menyatakan bahwa pelayanan di kantor desa sudah jelas terkait prosedur pelayanan (wawancara 11 Juni 2024). Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Desa Noelbaki sudah jelas.

Kedua, *reliability*. Kejelasan informasi dan pengaduan pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Imelda Guwea (Wawancara 11 Juni 2024), informasi yang diberikan bahwa segala masukan dan persoalan masyarakat dalam proses pelayanan di Kantor Desa Noelbaki, petugas berusaha untuk memberikan solusi agar pelayanan dapat berlangsung. Hal yang sama juga disampaikan oleh Yunus Konai, salah satu pegawai di kantor desa yang mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas akan memberikan arahan kepada masyarakat terkait kesulitan yang dihadapi (Wawancara 12 Juni 2024). Hal ini menunjukkan bahwa terkait kejelasan informasi dan pengaduan masyarakat sudah berjalan dengan baik.

Selanjutnya, pemenuhan janji terhadap pelayanan. Menurut Ibu Bonifasia Tawa (wawancara 11 Juni 2024) beliau mengatakan bahwa cukup puas dengan pemenuhan janji di

kantor desa dikarenakan jika sebagai masyarakat lupa membawa persyaratan yang harus dibawa maka petugas akan siap melayani kembali secepatnya apabila masyarakat membawa surat yang diminta. Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Desa Noelbaki, bahwa para petugas selalu berusaha untuk menepati janji dalam memberikan pelayanan (wawancara 12 Juni 2024). Dari sini dapat disimpulkan bahwa pemenuhan janji terhadap pelayanan sebagaimana diuraikan oleh (Panjaitan et al., 2019).

Ketiga, *responsiveness*. Jangka waktu penyelesaian pelayanan. Keterbukaan mengenai jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi sangat penting dalam menunjang penyelenggaraan pemerintah. Menurut Bapak Yohanis (Wawancara 12 Juni 2024), waktu penyelesaian pelayanan yaitu 1 hari proses sudah dapat diselesaikan dan akan kembali diinformasikan kepada masyarakat. Namun apabila kelengkapan persyaratan masyarakat masih belum lengkap tentunya akan memakan waktu lebih. Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Desa Noelbaki (wawancara 12 Juni 2024), proses penyelesaian pelayanan paling lambat 1 hari dan apabila terjadi pemadaman listrik maka petugas pemberi layanan akan menginformasikan kepada masyarakat agar dapat kembali esok hari. Berdasarkan wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan sudah adanya kejelasan dan terbuka terhadap masyarakat.

Selanjutnya, terkait kejelasan mengenai besarnya biaya pelayanan. Biaya pelayanan adalah jumlah biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan dalam menerima setiap layanan. Menurut Victoria Atok, beliau mengatakan bahwa biaya pelayanan untuk urusan surat di kantor desa dikenakan biaya Rp 5000 (wawancara 11 Juni 2024). Hal senada juga disampaikan oleh Yunus Konay, bahwa untuk semua urusan surat di kantor desa dikenakan biaya sebesar Rp 5000 dan untuk lansia tidak dikenakan biaya administrasi (wawancara 11 Juni 2024). Berdasarkan hasil wawancara ini, disimpulkan bahwa rincian biaya administrasi sudah ditampilkan dengan jelas dan terbuka kepada semua masyarakat.

Keempat, *assurance*. Kejelasan persyaratan teknis. Menurut (Wibowo & Mursyidah, 2022) dalam menentukan persyaratan teknis maupun administrasi harus seminimal mungkin dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai dan

relevan dengan jenis pelayanan yang diberikan. Menurut Bapak Desa Noelbaki (wawancara 12 Juni 2024) beliau mengatakan bahwa dalam mengurus semua jenis surat sudah dijelaskan semua persyaratan yang harus dibawa. Namun, hal lain dikatakan oleh masyarakat berinisial YB yang mengatakan bahwa, terkait persyaratan yang harus dibawa belum sepenuhnya diketahui oleh semua masyarakat sehingga adanya perbedaan dalam mengurus surat yang diperlukan (wawancara 11 Juni 2024). Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa terkait kejelasan persyaratan teknis belum sepenuhnya dilakukan dengan baik dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mengetahui semua persyaratan yang harus dibawa dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan.

Selanjutnya, kemampuan dan keahlian petugas mengoperasikan teknologi dalam pelayanan. Pada era digital saat ini, pemanfaatan teknologi telah menjadi bagian integral dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Pemanfaatan TIK secara optimal dapat meningkatkan kualitas pelayanan desa dan mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik. Menurut Ibu Irensia (wawancara 12 Juni 2024) salah satu warga Desa Noelbaki, beliau mengatakan bahwa para pegawai sudah dapat mengoperasikan komputer yang ada, sehingga dalam melayani masyarakat dapat berjalan dengan baik. Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Desa Noelbaki (wawancara 12 Juni 2024), beliau mengatakan bahwa, sejauh yang diperhatikan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi, dalam hal ini komputer dalam proses pelayanan sudah dapat digolongkan memenuhi standar. Hal itu bisa dilihat dari sampai saat ini belum ada pengeluhan dari masyarakat terkait kesalahan dalam penulisan surat yang diperoleh. Sehingga beliau yakin para pegawai sudah mampu dalam mengoperasikan teknologi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa para pegawai desa sudah memiliki kemampuan dan keahlian komputer yang cukup baik dalam menyelesaikan tugas pelayanan di Kantor Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang. Hal ini sejalan dengan pendapat (Rosmala et al., 2021) kemampuan dan keahlian pegawai kantor desa sangat penting dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Pembinaan dan pengembangan kemampuan dan keahlian pegawai, serta perbaikan perilaku kerja dan motivasi, dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kelima, *empathy*. Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/katentuan. Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur atau ketentuan artinya Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Menurut Gladis (wawancara 12 Juni 2024) beliau mengatakan bahwa saat beliau melakukan urusan di kantor desa ternyata para petugas melayani tanpa pandang suku dan ras. Mereka dilayani sesuai dengan antrian siapa yang datang lebih dulu maka akan dilayani terlebih dahulu. Hal senada juga disampaikan oleh Yunus Konay (wawancara 12 Juni 2024) mengatakan bahwa sebagai petugas yang kami usahakan yaitu memberikan pelayanan tanpa mendahulukan keluarga atau kenalan. Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pegawai di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang, telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, yaitu tidak membeda-bedakan antar warga masyarakat. Semua warga dianggap memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan, dari hasil wawancara di atas selaras dengan yang dikemukakan oleh (Oktavianus, 2014) tentang pelayanan prima instansi pemerintah, yang menyatakan bahwa pemberi layanan (pegawai) harus memberikan perlakuan yang sama (adil) pada semua unsur satu golongan masyarakat yang dilayani, tanpa membedakan status, baik secara social, ekonomi maupun politik. Jadi unsur keadilan sangat ditekankan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, Kedisiplinan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan. Disiplin dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin dan keramahan merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama di bagian pelayanan guna untuk menunjukkan kinerja, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dan keramahan menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan

membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja. Menurut salah satu warga yang berinisial MK (wawancara 12 Juni 2024) mengatakan bahwa pegawai di kantor desa sudah disiplin dalam melaksanakan proses pelayanan dalam, melayani masyarakat datangnya tepat waktu dan juga pulang tepat waktu tapi masih ada satu pegawai yang mukanya culas sekali membuat masyarakat menjadi malas ke kantor desa. Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Junior Taneo (wawancara 12 Juni 2024) mengatakan bahwa pegawai di kantor desa sudah disiplin baik dalam segi waktu maupun lainnya dalam memberikan pelayanan. Dari pengamatannya walaupun sudah mendekati jam istirahat jika masyarakat masih ada para pegawai tetap melayani hingga urusan selesai namun jika ada juga pegawai yang terkadang membentak masyarakat dikarenakan persyaratannya kurang namun seharusnya tidak boleh seperti demikian. Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa pegawai di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang sudah memiliki sikap disiplin kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun masih ada pegawai yang memiliki sikap yang kurang baik terhadap masyarakat kadang dibentak hal ini membuat masyarakat malas mengurus surat karena perlakuan yang diberikan pegawai di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang dari hasil wawancara di atas indikator ini belum selaras berdasarkan Menpan No. 25 tahun 2004 yang terdapat salah satu indikator mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan yaitu kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kesungguhan petugas dalam melayani masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan juga keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan artinya sikap dan perilaku pegawai pelayanan saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat harus sopan dan saling menghormati. Tetapi kenyataan yang terjadi di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang dalam mengurus berbagai surat keterangan dan surat ijin usaha masih ada pegawai yang bersifat menyimpang dimana bersikap kasar dan membentak masyarakat padahal seharusnya walaupun mereka sebagai pegawai kelelahan seharusnya tidak bersikap demikian karena memberikan pelayanan merupakan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai penyelenggara pelayanan.

PENUTUP

Kualitas pelayanan administrasi di Desa Noelbaki Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang masih menghadapi beberapa tantangan penting. Berdasarkan model dimensi A. Parasuraman, terdapat indikator-indikator yang dapat menciptakan sebuah kualitas pelayanan yang baik.

Dalam indikator *tangibles*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek *tangibles* pada sub fokus sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang masih kurang sehingga pelayanan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan mengalami kelambatan serta belum sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sedangkan, pada sub fokus kemudahan memperoleh prosedur pelayanan disimpulkan bahwa prosedur dalam pelayanan di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang sudah baik namun masih perlu ditingkatkan dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mengetahui prosedur-prosedur pelayanan.

Indikator *reliability*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek *reliability* pada sub fokus kejelasan informasi dan pengaduan masyarakat disimpulkan bahwa menyangkut dengan kejelasan informasi dan pengaduan pelayanan di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang sudah jelas namun alangkah baiknya aparat desa menyediakan kotak saran di ruang tunggu. Sedangkan, pada sub fokus pemenuhan janji terhadap pelayanan disimpulkan bahwa terkait pemenuhan janji dalam pelayanan di Kantor Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang sudah baik karena para petugas selalu berusaha menepati setiap janji yang diberikan kepada masyarakat Desa Noelbaki.

Indikator *responsiveness*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek *responsiveness* pada sub fokus jangka waktu penyelesaian pelayanan disimpulkan bahwa berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan berbagai surat keterangan dan surat ijin di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang sudah adanya kejelasan dan keterbukaan menyangkut dengan pelayanan hanya memakan waktu 1 hari. Sedangkan, pada sub fokus kejelasan mengenai besarnya biaya pelayanan disimpulkan bahwa

besarnya biaya pelayanan di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang sudah baik karena perincian biaya pelayanan telah ditampilkan untuk diketahui oleh semua masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan.

Indikator *assurance*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek *assurance* pada sub fokus kejelasan persyaratan teknis disimpulkan bahwa menyangkut dengan persyaratan teknis dalam pelayanan di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang belum sepenuhnya jelas dan terbuka dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mengetahui persyaratan-persyaratan yang harus dibawa saat mengurus surat-surat. Sedangkan, pada sub fokus kemampuan dan keahlian mengoperasikan teknologi dalam pelayanan disimpulkan bahwa para pegawai di Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang sudah memiliki kemampuan dan keahlian yang cukup baik dalam menyelesaikan tugas pelayanan di kantor Desa.

Indikator *empathy*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek *empathy* pada sub fokus pelayanan diberikan secara adil dan sesuai dengan prosedur/ketentuan disimpulkan bahwa pemberian layanan di Kantor Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang sudah baik karena dalam proses pelayanan tidak membedakan antar warga, baik kerabat atau warga, hal ini terlihat dari proses pelayanan semua warga antri untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan, pada sub fokus kedisiplinan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Desa Noelbaki, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang sudah memiliki sikap disiplin kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun masih ada pegawai yang memiliki sikap kurang baik terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ajie, T. S., & Isnawaty, N. W. (2024). Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*.

- Al, R. R., Ansari, M. I., & Rasdiana. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa. *Ilmu Administrasi Negara*, 4.
- Apriyani, Y. (2023). Kuantitas Pelayanan Administrasi di Desa Sabah Balau. *Jurnal Progress Daministrasi Publik*, 3(2776–8511).
- Azhari, M. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada FBM WORLD WIDE. *Manajemen Dan Bisnis Aliansi*.
- Italia, P. R. R., Rohana, S. B., & Halawa, P. S. (2022). Kinerja Pegawai Kantor Kepala Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Desa Bertah Kecamatan Tigapanah Kabupaten Karo. *Governance Opinion*, 7.
- Oktavianus, J. (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Tonang Kecamatan Sengahtemila Kabupaten Landak. *Ilmu Pemerintahan*, 3.
- Panjaitan, E., Rosmala, D., & Nina, A. (2019). Peranana Pemerintah Desa Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8.
- Prastyo, V., & Sukmana, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX.
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106.
<https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279>
- Rosmala, D. A., Besse, H., & Syamsiar. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Publik Administration*, 2(1).
- Surya, H. E., & Henriyani Etih. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Administrasi Oleh Perangkattr di Kantor Kepala Desa Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis*.
- Suryantoro, B., & Khusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Horizon*, 3.
- Tongco, M. D. C. (2007). Purposive sampling as a tool for informant selection. *Ethnobotany Research and Applications*, 5. <https://doi.org/10.17348/era.5.0.147-158>
- Wibowo, H. P., & Mursyidah, L. (2022). Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa. *Indonesian Journal Of Public Policy Review*, 18.