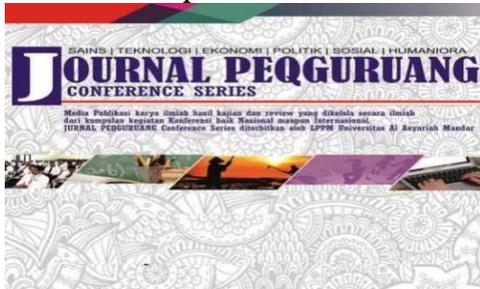


Graphical abstract



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA MARAMPAN KECAMATAN SESENA PADANG KABUPATEN MAMASA

¹Sukadji Sarbi, ²Ahmad Sauqi, ³ Brandes.,
1Universitas Al Asyariah Mandar

*Corresponding author
Brandes@gmail.com

Abstract

Service activities in an organization or institution will play a very important role in the smooth running of the organization's activities. Services in organizations, especially offices, are required to be fast and precise. For public organizations, good service is reflected in the effectiveness and efficiency of the activities carried out. The faster and more accurate the service provided, the better the service quality. Based on the previous problem, it was known that the Marampan Village Office employees had not provided good service quality to the community. This study aims to determine (1) How does the service quality of the Marampan Village Office affect community satisfaction Marampan Village (2) How does the work discipline of Marampan Village Office employees affect the satisfaction of the Marampan Village community. The method used is descriptive qualitative. The data were collected by means of observation and in-depth interviews. The research was carried out in Marampan village, Sesena Padang sub-district, Mamasa district. The results of the study indicate that the public service process does not always run as expected, there are still factors that hinder the public service process, including staff resources that are still lacking and evidenced by the absence of permanent employees in the service section of the service section who must have mastered the related to the service process. The current service employees of the Marampan village office are those who are in charge of the government section and one other person comes from other sections of the Marampan village office who have the task of taking turns guarding the service section because those who look after the public service section are not from the service department. the service itself, the expertise possessed, especially employees in the service division, cannot be optimal.

Keywords: Effect of Quality; Performance Discipline; Community Satisfaction

Abstrak

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik Berdasarkan masalah terdahulu, diketahui bahwa pegawai Kantor Desa Marampan belum memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.maka Penelitian ini bertujuan mengetahui (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Kantor Desa Marampan terhadap kepuasan masyarakat Desa Marampan (2) Bagaimana pengaruh disiplin kerja pegawai Kantor Desa Marampan terhadap kepuasan masyarakat Desa Marampan. Metode yang digunakan, yaitu deskriptif kualitatif.pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara mendalam Penelitian dilaksanakan di desa marampan kecamatan sesena padang kabupaten mamasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor desa marampan saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kantor desa marampan yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal.

Kata Kunci: Pengaruh Kualitas : Disiplin Kinerja; Kepuasan Masyarakat

Article history

DOI: [10.35329/jp.v6i1.2764](https://doi.org/10.35329/jp.v6i1.2764)

Received : 25/01/2022/ Received in revised form : 25/01/2022 / Accepted : 2/05/2024

1. PENDAHULUAN

Organisasi adalah media yang dipergunakan oleh orang-orang untuk menjalin suatu relasi. Perkembangan suatu organisasi dipengaruhi oleh sumber daya yang ada di dalam organ organisasi tersebut seperti sumber daya manusia dan sumber daya yang lain, untuk pekerjaan pelayanan pengaruh sumber daya manusia sangat berpengaruh utamanya dalam organisasi pemerintah maupun swasta. (Sutrisno E, 2016)

Untuk lancarnya organisasi dalam berkegiatan sangat dipengaruhi oleh kegiatan pelayanan dalam suatu lembaga tersebut. Proses pelayanan dalam suatu organisasi utamanya pada lembaga perkantoran dituntut untuk lebih dipercepat serta tepat, Bagian ini adalah kewajiban yang wajib untuk di kerjakan. Efisiensi dan efektifitas sebagai cerminan dari kegiatan yang dikerjakan utamanya dalam lembaga pelayanan publik. Pelayanan yang baik ditunjukkan oleh kualitas, kecepatan dan keakuratan dalam suatu pelayanan. (Rahmayanty N, 2013)

Pelayanan akan diberikan oleh kantor dengan baik demi tercapainya kepuasan pelanggannya. Bagi pelayanan yang dilakukan oleh perkantoran lebih merujuk kepada tercapainya efisien serta efektifitas pelayanan kerja. Efisien adalah metode yang digunakan untuk melakukan pencapaian pada tujuan yang ditetapkan. Cara dan metode yang akan diterapkan ini baik dalam proses yang lama maupun cepat namun tetap menghasilkan hasil yang sama. Efektifitas merupakan hasil dari tujuan yang telah ditetapkan, pelanggan akan mencapai kepuasan apabila proses pelayanan yang diterapkan sesuai dengan harapan. (Hardiansyah, 2011)

Yang dimaksud dengan pelayanan publik yaitu proses pemberian pelayanan dari instansi pemerintahan kepada masyarakat banyak. Peran penting dari organisasi pemerintahan adalah melaksanakan dan menjalankan pelayanan publik berdasarkan pada undang-undang nomor 25 pasal 1 tahun 2009 yang membahas tentang pelayanan publik menerangkan bahwa pelayanan publik yaitu suatu kegiatan ataupun susunan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan aturan perundang-undangan dan berlaku untuk tiap penduduk dan warga negara tentang pelayanan, barang dan jasa yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pelayan publik. (Sinambela, L. P.2011)

Sesuai dengan analisis yang dilakukan pada observasi, sehubungan dengan kedisiplinan kerja yang dilakukan oleh aparat desa di kantor desa Marampan didapatkan hasil yang dinilai belum optimal, disebabkan oleh aparat yang belum menanamkan sifat kedisiplinan dalam melakukan pekerjaannya. (Mangkunegara, 2009) Dapat dilihat dari kehadiran aparat desa di kantor tidak tepat waktu sehingga berpengaruh buruk bagi pelayanan utamanya masyarakat yang berkepentingan khusus dengan aparat yang bersangkutan. Kantor Desa Marampan menetapkan jam kerja pada pukul 08.00-16.00 WITA, namun realita dilapangan aparat desa bolos kerja pada pukul 13.00 WITA mengakibatkan kantor kosong. Kedisiplinan ini diakibatkan oleh tidak adanya aturan yang dibuat secara tertulis dan juga tidak adanya

presensi, yang dihilangkan oleh pimpinan desa yang sekarang padahal sebelumnya presensi ada. Sesuai dengan realita yang ada yakni pegawai yang tidak menerapkan sifat kedisiplinan dan menjalankan kebiasaan buruknya tersebut.

Sesuai dengan paparan dari latar belakang masalah, yaitu tentang aparat kantor desa Marampan yang tidak bekerja dengan baik sehingga berpengaruh pada pelayanan kepada masyarakat banyak. Oleh karena itu dibangunlah sebuah penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Marampan Kecamatan Sesena Padang Kabupaten Mamasa"

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang akan dikembangkan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Jika melakukan penelitian dengan metode kualitatif maka penulis yang dalam hal ini sebagai peneliti menggunakan peran sebagai instrumen, tidak sama dengan penelitian kuantitatif yang hanya menganalisis perhitungannya dan menjelaskan perumusan masalahnya. (Prastowo, 2012)

Penelitian berfungsi untuk menjelaskan dan menjawab masalah yang ada dan mendapatkan alternatif yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Berdasarkan judul diatas maka penelitian yang dibangun ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Deskriptif adalah data berbentuk kata dan gambar tetapi bukan merupakan angka. Sesuai dengan penjelasan diatas metode ini mendapatkan data yang berasal dari naskah, interview, catatan lapangan, foto, video, dokumen, memori seta dokumen yang lain (Moleong, 2014). Jenis penelitian ini digunakan dengan maksud untuk mengetahui tentang kondisi yang dialami oleh peneliti dengan metode deskriptif yang berbentuk kata dan bahasa, dan juga dengan konteks dan metode yang ilmiah dan khusus)

Lokasi penelitian dilakukan di Desa Marampan Kecamatan Sesena Padang Kabupaten Mamasa adapun waktu yang dibutuhkan dalam meneliti yaitu bulan Februari sampai dengan Maret 2020. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Adapun langkah-langkah teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, Penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik dapat diketahui di kantor desa Marampan dengan menggunakan lima dimensi dalam kualitas pelayanan yakni berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.) Bukan hanya itu peneliti juga mencari faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik di kantor desa Marampan.

3.1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Marampan Kecamatan Sesena Padang Kabupaten Mamasa.

Kualitas dalam pelayan publik adalah upaya dalam pemenuhan semua hal yang berkaitan dengan produksi, manusia, proses, jasa, dan lingkungannya serta berbagai keperluan dari masyarakat yang wajib

untuk dipenuhi dan harus sesuai dengan keinginan sehingga masyarakat tersebut dapat puas sebagai pelanggan. Pelayanan akan dikatakan berkualitas apabila pemenuhan kebutuhan dan keperluan untuk pelanggan sesuai dengan harapannya. Walaupun proses pelayanan lebih banyak merujuk pada masyarakat bukan berarti masyarakat mempunyai wewenang lebih banyak untuk menentukan kualitas suatu layanan, atau dengan kata lain proses pelayanan tidak selamanya menuruti semua yang diinginkan oleh pelanggan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan mereka juga harus membandingkan antara komentar dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang didapatkannya dan pelayanan yang diharapkan sesungguhnya. Menurut Winarsih (2015), Adapun cara penilaian kualitas pelayanan dengan dimensi-dimensi antara lain :

a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)

hal ini adalah dimensi yang menyediakan layanan untuk menunjukkan kinerjanya kepada masyarakat, tampilan dari sarana yang mampu membuktikan secara fisik lingkungan dari perusahaan seperti halnya tempat pelayanan yang merupakan fasilitas fisik yang menunjang pelayanan publik, hal lain juga yaitu alat yang lengkap dan tampilan fisik dari petugas yang melayani. Dengan kata lain dapat dikatakan sebagai tampilan alat atau sarana, dari personal perusahaan.

Dalam penelitian ini, penentuan dimensi tangibel menggunakan indikator termasuk tampilan dari petugas yang melakukan pelayanan, tempat yang nyaman dalam pelayanan, kegiatan pelayanan yang mudah, sikap pegawai yang menerapkan kedisiplinan, mudah untuk mengakses pelanggan dan permohonan untuk pelayanan, serta sarana bantuan yang digunakan dalam pelayanan.

Di kantor desa Marampan kecamatan Sesena Padang Kabupaten Mamasa sudah menerapkan pelayanan dengan dimensi tangibel dan indikator-indikatornya. Nilai dari kualitas pelayanan publik sudah diterapkan sesuai dengan keinginan pelanggan yang termasuk didalamnya aparatur yang sudah berpenampilan baik dalam melakukan proses pelayanan, proses pelayanan yang mudah, sikap disiplin dari aparatur yang menerapkan kedisiplinan, permohonan pelayanan dari pelanggan sudah sangat mudah, serta penggunaan sarana bantuan dalam pelayanan. Dengan indikator yang sudah berjalan diatas maka masih adapula indikator yang belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan dari masyarakat misalnya tempat untuk melakukan proses pelayanan, masih sangat berantakan karena banyaknya kertas yang berhamburan di tempat pelayanan membuat tempat pelayanan tersebut tidak nyaman.

Tempat pelayanan yang nyaman sangat berpengaruh pada proses pelayanan, oleh karena itu pelayanan harus tetap memprioritaskan tempat yang nyaman karena masyarakat akan terbiasa dengan tempat tersebut dan bisa saja menjadi nilai *plus* bagi tempat pelayanan, dan hal yang sebaliknya bisa saja berpengaruh jika tempat tersebut tidak memberikan kenyamanan maka masyarakat akan menilai buruk tempat tersebut.

b. dimensi kehandalan (reliability)

merupakan sikap dari penyedia layanan yang mampu untuk menyajikan pelayanan sesuai dengan ketepatan dan kepercayaan yang sudah dijanjikan. Petugas yang handal sebagai pemberi layanan merupakan hal yang memberi banyak bantuan bagi pelanggan untuk memperoleh layanan dengan mudah dan cepat. Untuk mengetahui seseorang handal dapat dilihat dari caranya melayani dengan cermat, serta pegawai yang mampu dan ahli dalam mempergunakan sarana pembantu untuk proses pelayanan. Sikap handal adalah sikap seorang petugas dalam melayani secara akurat, cepat dan memberikan rasa puas.

Dalam penelitian ini, penentuan dimensi kehandalan atau reliability menggunakan indikator dengan cara cermat yang digunakan pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, standarisasi yang dimiliki oleh kantor desa tersebut, pegawai yang mampu untuk mengoperasikan peralatan bantu untuk melayani, pegawai yang ahli untuk melayani.

Di kantor desa Marampan kecamatan Sesena Padang Kabupaten Mamasa dalam melakukan pelayanan publik sudah mampu untuk menjalankan dimensi reliability, nilai dari kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat seperti halnya pegawai sudah cermat untuk melayani masyarakat, standarisasi sudah jelas yang dimiliki oleh kantor desa, pegawai sudah mampu untuk menggunakan sarana bantuan untuk menjalankan pelayanan. Dengan indikator yang sudah berjalan diatas maka masih adapula indikator yang belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan dari masyarakat misalnya pegawai yang belum ahli dalam menggunakan peralatan bantu untuk melayani, disebabkan oleh petugas yang ada di bagian pelayanan adalah petugas yang buka dari seksi pelayanan, tetapi dari bagian yang lain hal inilah yang menjadi ketidak berhasilannya indikator tersebut.

Untuk proses pelayanan, penilaian kinerja pelayanan serta kemampuan petugas ditentukan oleh masyarakat yang memperoleh pelayanan. Di kantor desa Marampan pegawai yang ahli sangat dibutuhkan sebagai bagian dari yang menentukan berhasil atau tidaknya pelayanan tersebut. Penggunaan sarana pembantu oleh para petugas di kantor desa Marampan belum sepenuhnya ahli dilihat dari hanya beberapa orang yang mampu untuk mengoperasikan komputer dan perangkat elektronik yang lainnya.

Sumber daya manusia serta kemampuan yang ada di kantor desa Marampan bisa dibilang sangat kurang, dan faktor lain juga seperti tidak adanya pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan memperlambat pekerjaan pelayanan. Masalah ini akan diperhatikan oleh pelayanan untuk memaksimalkan pekerjaan petugas, karena standar operasional prosedur tidak berjalan sesuai dengan keinginan dan misinya apabila tidak dibarengi dengan sikap handal dari pegawai yang mampu untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat.

c. dimensi ketanggapan (responsives)

yaitu dimensi yang mau membantu dan melayani dengan menerapkan kecepatan dan ketepatan kepada masyarakat yang memperoleh pelayanan, dan merespon masyarakat terkait dengan informasi yang

berhubungan dengan kebutuhan dan kejelasan tentang pelayanan. Kualitas pelayanan akan menjadi buruk apabila masyarakat atau pelanggan menunggu terlalu lama tanpa adanya penjelasan yang menyebabkan hal tersebut terjadi. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa mau memberikan bantuan kepada masyarakat dengan cepat dan baik.

Di kantor desa Marampan Kecamatan Sesena Padang Kabupaten Mamasa dalam melakukan pelayanan publik sudah menjalankan dimensi responsive dengan baik serta indikator-indikatornya. Kualitas pelayanan publik dinilai oleh masyarakat dan sudah sesuai dengan keinginan dan harapannya seperti masyarakat sudah mendapatkan respon dari para petugas dalam proses pelayanan, proses pelayanan sudah dilakukan dengan cepat, ketepatan dalam melakukan pelayanan sudah sangat baik, sikap kecermatan juga sudah di diberikan dalam pelayanan, tepat waktu juga sudah diterapkan oleh petugas dalam melayani serta merespon setiap keluhan masyarakat yang berkaitan dengan kinerja pelayanan di kantor desa Marampan.

Ketanggapan merupakan ketersediaan pegawai dalam melakukan pelayanan guna dalam memberikan bantuan kepada masyarakat untuk melaksanakan proses pelayanan dengan waktu yang tepat. Ketanggapan berhubungan dengan daya tanggap pegawai dalam peningkatan kenyamanan pelanggannya, hal ini menjadi faktor dan dorongan berhasilnya proses pelaksanaan pelayanan, ketanggapan tersebut akan berpengaruh bagi terlaksananya pelayanan dan hasil kerja, jika dalam melaksanakan pelayanan berdasarkan pada sikap, kemauan, serta komitmen yang tinggi maka akan terlaksana pelayanan dengan baik dan kualitas pelayanan akan meningkat dan semakin membaik.

d. dimensi assurance atau jaminan,

pada bagian ini yaitu dimensi yang memberikan kepastian seperti sikap sopan santun, pengetahuan, serta kemampuan bagi para pegawai untuk melakukan pelayanan dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayan. Adapun beberapa komponennya yaitu kredibilitas, komunikasi, keamanan, kompetensi, dan sikap sopan santun. Dengan kata lain bahwa pegawai yang menerapkan pengetahuan dan sikap yang ramah akan diyakini dan dipercaya oleh pelanggannya.

Di kantor desa Marampan Kecamatan Sesena Padang Kabupaten Mamasa dalam menjalankan pelayanan publik dimensi jaminan sudah diterapkan serta indikator-indikatornya. Kualitas pelayanan publik sudah dinilai oleh masyarakat dan terlaksana sesuai dengan keinginan dan harapannya seperti halnya petugas yang menjamin proses pelayanan dengan waktu yang tepat, memberikan jaminan berupa biaya untuk proses pelayanan, dan juga menjamin biaya yang pasti untuk proses pelayanan.

Pemberian jaminan oleh penyedia layanan berhubungan dengan rasa mampu dan percaya yang tinggi untuk masyarakat atau pelanggannya, dan juga sifat alami dari petugas yang mampu untuk dipercaya. Jaminan yang diberikan kepada Masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan menjadi bahan untuk

meningkatkan rasa percaya dari masyarakat kepada pelayan.

e. dimensi empathy (empati),

bagian ini akan menjadi perhatian utama dan sifat personal terhadap masyarakat dimana penyedia layanan harus mampu untuk mengetahui kebutuhan para pelanggan secara detail, dan mempunyai waktu dalam menjalankan serta penyediaan kenyamanan bagi pelanggan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dilakukan upaya untuk memahami keperluan masyarakat secara pribadi.

Di kantor desa Marampan Kecamatan Sesena Padang Kabupaten Mamasa melakukan pelayanan publik dengan menjalankan dimensi empati dan beberapa indikator-indikatornya. Kualitas pelayanan publik dinilai sudah sejalan dengan keinginan masyarakat seperti memprioritaskan kepentingan masyarakat, pelayanan yang dilakukan dengan sopan santun, pelayanan dilakukan dengan aman dan tidak adanya diskriminatif, serta penghargaan petugas kepada masyarakat yang datang. Meskipun dalam pelaksanaan pelayanan masih ada saja indikator yang belum dijalankan berdasarkan keinginan dari masyarakat misalnya pelayanan yang dilakukan belum menerapkan keramah tamahan.

Sebagian pegawai belum menerapkan sikap keramahan terhadap masyarakat yang akan memperoleh pelayanan, dan dirasakan oleh masyarakat masih belum mendapatkan keramahan dari petugas yang ada di kantor desa Marampan. Kepuasan masyarakat juga akan tercapai apabila petugas pelayanan bisa memberikan dan menerapkan keramah tamahan dalam proses pelayanan.

Menurut (amin, I, 2018), Bisa dikatakan faktor pokok untuk sukses dalam melakukan pelayanan yaitu menerapkan sikap ramah terhadap masyarakat misalnya adalah dengan memberikan senyuman dan sapaan, dengan menerapkan hal demikian akan menjadi kepuasan tersendiri bagi masyarakat karena merasa bahwa telah diperhatikan dengan baik sehingga akan membuat masyarakat tersebut nyaman dengan pelayanan yang didapatkannya dari pemberi layanan. Sikap ramah merupakan kunci kesuksesan utama walaupun bukan suatu aset tetapi hal tersebut bisa menjadi hal yang akan mempererat hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pelanggan.

Menurut Sukadji Sarbi (2020), Persepsi masyarakat dapat disimpulkan sebagai tanggapan atau pengetahuan dari sekumpulan individu yang saling bergaul dan berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai dan norma-norma, cara dan procedure dimana kebutuhan bersama berupa suatu system adat istiadat tertentu yang bersifat kontinu dan terkait oleh suatu identitas bersama. Sama dengan layaknya setiap pelayanan publik pastinya selalu saja ada kendala dalam prosesnya tidak sesuai dengan keinginan, seperti faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan diantaranya SDM yang tidak memadai ditandai dengan tidak adanya petugas khusus yang mempunyai kedudukan tetap pada seksi pelayanan yang ahli dalam bidang tersebut. Di kantor desa Marampan petugas pelayanan adalah petugas yang berkedudukan di seksi pemerintahan sebanyak tiga orang dan satu orang lagi berkedudukan di seksi yang

lain, keempat orang inilah yang secara bergantian bertugas dalam bagian pelayanan karena tidak adanya orang khusus yang bekerja di bagian pelayanan, dengan demikian orang yang ahli dari petugas pelayanan belum bisa bekerja secara optimal karena belum paham dengan pekerjaan yang dilakukannya. Yang mana dalam tugas ini pegawai berinteraksi langsung dengan masyarakat yang perlu untuk dilayani.

Faktor lain yang menghambat proses pelayanan adalah peralatan bantu atau sarana dan prasarana misalnya lemari, yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan berkas, hal ini menjadi masalah besar karena dokumen-dokumen pemerintahan menjadi tercecer akibatnya pegawai sulit dalam mencari berkas yang dibutuhkan dan masalah yang lain adalah membuat ruangan pelayanan menjadi tidak rapih. Karena ruangan pelayanan berantakan dengan dokumen-dokumen maka masyarakat menjadi tidak nyaman dalam mendapatkan proses pelayanan. Masalah lain yang menghambat yaitu waktu pengerjaan yang berhubungan dengan pembuatan berkas yang diperlukan oleh masyarakat tetapi terkendala pada kerusakan komputer atau alat cetak sehingga mengakibatkan jangka waktu menjadi lama dan penggunaannya terlambat karena masih harus menunggu proses perbaikan dari peralatan yang rusak dan bisa saja dalam waktu yang lama. Faktor inilah yang mengakibatkan pengurusan surat membutuhkan jangka waktu yang tidak sebentar dan tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan.

Adanya faktor penghambat yang telah dibahas diatas maka adapula faktor yang mendukung seperti pemberian semangat antara para pegawai, saling berupaya untuk pemberian pelayanan maksimal terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan. Semangat yang diberikan oleh para petugas untuk saling mendorong agar dapat melayani masing-masing dengan keahliannya sehingga tercapai pelayanan yang maksimal. Petugas juga selalu mengadakan rapat untuk mengkoordinasikan atau mengevaluasi kinerja tiap triwulan (3 bulan) terkait dengan layanan yang di berikan terhadap masyarakat. Dengan adanya rapat evaluasi yang diadakan pegawai akan mengusulkan saran dan pendapat tentang pelayanan yang dilakukan jika masih ada pegawai yang tidak bisa melayani dengan prima.

Di kantor desa Marampan dorongan untuk mewujudkan terlaksananya kualitas adalah faktor yang menanamkan kesadaran dalam pelayanan terhadap masyarakat dengan hati nurani. Kesadaran ini dimaksudkan tentang para pegawai yang melayani dengan menanamkan sikap tanggung jawab, bagian pokok lain yang mendukung pelayanan yaitu sarana sebagai alat bantu bagi pegawai untuk melakukan tugas pelayanan bagi masyarakat berupa perangkat komputer dan terkoneksi dengan internet demi lancar dan berjalannya proses pelayanan.

4. KESIMPULAN

Sesuai dengan rangkuman dari hasil yang didapatkan dalam pembahasan penelitian ini, penulis menarik kesimpulan yaitu:

4.1. Pelayanan publik yang berkualitas, di kantor desa Marampan Kecamatan Sesena Padang

Kabupaten Mamasa dinilai dengan menggunakan lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty

- a. Dimensi Tangibel memiliki indikator tampilan, nyaman, mudah, dan menerapkan sarana pembantu, namun pelaksanaannya belum menerapkan tentang pelayanan yang nyaman
 - b. Dimensi reliability memiliki indikator tentang kecermatan, pelayanan yang jelas yang memiliki standarisasi, penerapan keahlian dan kemampuan, namun dalam pelaksanaannya masih ada indikator yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat tentang keahlian dalam mempergunakan sarana pembantu pelayanan
 - c. Dimesi responsiviness yang memiliki indikator untuk merespon, kecepatan, ketepatan, kecermatan, waktu yang tepat, dan respon yang diberikan pada keluhan. Untuk dimensi ini yang terkait dengan respon kepada pelanggan sudah diterapkan oleh kantor desa Marampan. Dapat dikatakan bahwa dalam dimensi ini sudah menerapkan semua keinginan yang diharapkan oleh masyarakat
 - d. Dimensi assurance memiliki indikator menjamin ketepatan waktu dan menjamin biaya yang pasti, hal ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dapat dilihat dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat yang berhubungan dengan dimensi assurance
 - e. Dimensi emphaty memiliki indikator tentang kepentingan yang didahulukan tentang pengguna layanan, kesopanan, keramahan, proses yang berjalan lancar, serta penghargaan terhadap pelanggan sudah dijalankan dengan baik. Tetapi masih ada hal yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat yakni tentang ketidak ramahan beberapa pegawai dalam melakukan pelayanan
- 4.2. Di kantor desa Marampan Kecamatan Sesena Padang Kabupaten Mamasa memiliki faktor yang menghambat terlaksananya pelayanan publik diantaranya sumber daya manusia yang belum memadai serta sarana dan prasarana yang masih kurang. Sedangkan faktor pendukungnya adalah para pegawai yang saling memberi semangat dan dorongan kepada rekan-rekan kerjanya, serta melakukan rapat tiap tiga bulan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik, faktor pendukung yang lain adalah sarana dan prasarana berupa komputer yang berfungsi untuk memudahkan pelayanan dalam melayani masyarakatnya.
- #### 5. SARAN dan REKOMENDASI
- Sesuai dengan simpulan yang dijelaskan sebelumnya maka penulis memberikan saran antara lain:
- 5.1. Harapan penulis kiranya aparaturnya di kantor desa Marampan bisa lebih meningkatkan

pelayanan yang berkualitas dengan memberi layanan terkait dengankeperluan masyarakat, demi untuk pemenuhan keinginan dan harapan masyarakat.

- 5.2. Kiranya pegawai yang ada di desa Marampan bisa menciptakan prosedur layanan serta papan informasi agar mudah bagi masyarakat untuk menerima pelayanan.
- 5.3. Kiranya pegawai di kantor desa Marampan mengeluarkan alokasi dana bagi pengadaan alat dan fasilitas misalnya kursi yang bisa digunakan untuk pelanggan yang menunggu antrian serta tempat parkir untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat.
- 5.4. Pegawai Kantor di Desa marampan sebaiknya membuat peraturan beserta sanksi yang tegas agar pegawai lebih disiplin dalam pekerjaannya dan masyarakat akan lebih mudah ketika menemui pegawai yang bersangkutan.
- 5.5. Memperdalam pemahaman tentang prinsip-prinsip Pelayanan sehingga mengetahui betapa pentingnya memberikan Pelayanan kepada pegawai dalam usaha mencapai tugas.
- 5.6. Mengembangkan data dan informasi sejauh mana Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat dapat dijalankan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Amin, I. 2018. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mangkunegara, A. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, L. J. 2014. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: remaja Rosdakaria
- Prastowo, A. 2012. *Metodologi penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosmalia, Sukadji Sarbi, Ahmad Al Yakin, 2020. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pengelolaan dan Pemanfaatan Alun-Alun di Kota Polewali Kabupaten Mamasa*. Unasman : journal Peguruan.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Winarsih, R. d. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.)