

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dimana hal ini menjadi sebuah momentum terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Pelayanan Publik menurut Depdagri-LAN adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa¹. Jadi, untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Desa Sampali memiliki sebuah program dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan menggunakan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan/masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan standar yang memenuhi kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan

¹ Depdagri-LAN.2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta, hal. 30-33.

pelanggan/masyarakat.² Jadi, pelayanan prima ini dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, sejak adanya pengumuman kasus pandemi covid-19 pada tanggal 2 Maret 2020 maka terjadilah perubahan dalam sistem pelayanan publik. Berdasarkan kasus ini, pemerintah Desa Sampali terlambat dalam memberikan kebijakan terbaru terkait dengan pelayanan publik dimasa pandemi covid-19. Selain itu juga, sarana dan prasarana pun sangat terbatas sehingga proses pelayanan prima di Kantor Desa Sampali tidak berjalan secara efisien dan efektif. Keterlambatan kebijakan ini mengakibatkan proses pelayanan kebutuhan masyarakat semakin lama, misalnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan kebutuhan administrasi lainnya.

Namun, di masa pandemi covid-19 ini pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik memiliki peningkatan dibanding pelayanan publik sebelumnya. Guna pemanfaatan teknologi informasi ini untuk menyampaikan informasi secara online baik melalui Web Site ataupun Media Sosial lainnya sehingga pelayanan publik dapat terlaksana tanpa harus berhadapan langsung dengan pelayanan dan yang dilayani. Menurut Tismayuni dari Ombudsman Republik Indonesia peningkatan standar pelayanan dapat menjadi solusi pemberian pelayanan di masa pandemi. Terdapat empat hal pokok yang dapat dilakukan oleh lembaga pemberi jasa pelayanan publik³.

² Khoirul Maddy. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama Digit, hal. 8

³ Kurdi, M. 2020. Menggagas pelayanan prima di masa pandemic covid 19. *Jurnal Lingkar Widayaiswara*, 7(4), 4-9.

Pertama : Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan.

Bagi lembaga pemberi jasa pelayanan, harus sesuai dengan standar operasional pelayanan. Standar operasional ini memuat hal tentang pemberian pelayanan mulai dasar hukum, syarat-syarat pelayanan, pelaksana pelayanan, kompetensi pelayan, tarif pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, alur pelayanan, alokasi waktu pelayanan, keamanan pelayanan, jaminan pelayanan, pengawasan internal dan keluhan pelanggan serta evaluasi kinerja pelayanan.

Kedua : Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online.

Saat ini pelayanan publik banyak yang menggunakan sistem online (daring). Tujuan dari pelayanan publik secara online ini untuk memberi kemudahan bagi masyarakat dalam menyelesaikan urusan administrasi. Pelayanan publik saat ini sebagian dapat dilakukan secara barcode atau *quick response code (QR Code)* sehingga pelayanan urusan masyarakat bisa terselesaikan dengan cepat.

Ketiga : Adaptasi Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan.

Adaptasi kehidupan baru sebagaimana disampaikan organisasi kesehatan dunia dapat saja dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sarana terkait pelayanan publik harus di update, misalnya tempat antrian bisa dipasang tanda jaga jarak supaya tidak berkerumun dan fasilitas pelayanan (pengecekan suhu tubuh, penyediaan hand sanitizer serta penyediaan tempat mencuci tangan). Di kehidupan baru ini, pelayanan publik harus berdasarkan dengan protokol kesehatan 5M, yaitu : Mencuci Tangan, Memakai Masker, Menjaga Jarak, Menjauhi Kerumunan dan Mengurangi Mobilitas.

1. Mencuci Tangan

Pemerintah Desa Sampali telah menyediakan sarana prasarana (Tempat Mencuci Tangan) dalam mencegah penularan covid-19 pada saat pelayanan publik. Masyarakat yang datang di kantor Kepala Sampali selalu mencuci tangan sebelum memasuki Kantor Kepala Desa.

2. Memakai Masker

Pemberi pelayanan dan yang dilayani di Kantor Kepala Desa Sampali tetap memakai masker selama proses pelayanan publik ataupun selama berada di gedung Kantor Kepala Desa Sampali. Upaya ini untuk mencegah penularan covid-19 di Kantor Kepala Desa Sampali.

3. Menjaga Jarak

Pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sampali selalu mematuhi protokol kesehatan dengan tetap menjaga jarak. Masyarakat yang datang di Kantor Kepala Desa Sampali tetap menjaga jarak 1 Meter dengan yang lainnya sehingga proses penularan covid-19 bisa di cegah.

4. Menjauhi Kerumunan

Pemerintah Desa Sampali dalam memberikan pelayanan publik tetap berdasarkan protokol kesehatan dengan menjauhi kerumunan. Oleh karena itu, pemerintah Desa Sampali telah memberikan batasan kedatangan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Tujuan hal ini, untuk menghindari penumpukkan orang di Kantor Kepala Desa Sampali sehingga proses penularan covid-19 bisa di atasi.

5. Mengurangi Mobilitas

Masyarakat yang melakukan urusan administrasi ataupun kebutuhan lainnya di Kantor Kepala Desa Sampali dilarang untuk berpindah-pindah tempat ataupun dalam menggunakan sarana prasarana umum dengan tujuan untuk menghindari penyebaran covid-19 di Kantor Kepala Desa Sampali.

Keempat : Meningkatkan Kompetensi Pelaksana Pelayanan.

Langkah terakhir adalah meningkatkan kompetensi pelayanan. Mengingat arahan World Health Organization (WHO) yang tidak menghendaki kerumunan, maka pelayan harus lebih cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan sehingga urusan kebutuhan masyarakat dapat terselesaikan dengan cepat.

Langkah ini wajib di ambil dan diimplementasikan dalam memberi kemudahan pada saat pelaksanaan pelayanan publik di masa pandemi covid-19.

Berdasarkan kasus di atas menjadi suatu ketertarikan peneliti untuk mengembangkan judul tentang **“Program Pelayanan Administrasi Publik di Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kepala Desa Sampali”**.

1.2 Perumusan Masalah

Menurut Arikunto menguraikan bahwa agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, maka penulis harus merumuskan masalahnya sehingga jelas dari mana harus memulai, kemana harus pergi dan dengan apa ia melakukan penelitian⁴. Oleh karena itu, perumusan masalah ini sangat penting dan menjadi pedoman dalam penelitian agar dapat diidentifikasi masalah yang harus diselesaikan.

Jadi, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam tulisan ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana program pelayanan administrasi publik dimasa pandemi covid-19 di Kantor Kepala Desa Sampali?
2. Apa saja faktor penghambat yang mempengaruhi program pelayanan administrasi publik dimasa pandemi covid-19 di Kantor Kepala Desa Sampali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mendeskripsikan program pelayanan administrasi publik dimasa pandemi covid-19 di Kantor Kepala Desa Sampali
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat program pelayanan administrasi publik dimasa pandemi covid-19 di Kantor Kepala Desa Sampali.

⁴ Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta, hal. 17

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian pasti mempunyai suatu kegunaan dan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain yang akan menggunakannya. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut :

1. Teoritis

- a. Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis sebagai proses pembelajaran dalam menganalisis masalah secara ilmiah.
- b. Diharapkan dapat menambah kajian-kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang program pelayanan administrasi publik dimasa pandemi covid-19

2. Praktis

- a. Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan kepada Pemerintah di Kantor Desa Sampali dalam melaksanakan program pelayanan administrasi publik dimasa pandemic covid-19 untuk lebih efisien kedepan.
- b. Sebagai bahan informasi kepada masyarakat lain terhadap program pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan evaluasi atau pertimbangan kepada pemerintah setempat dalam mewujudkan program pelayanan prima yang efisien di Kantor Desa.
- d. Menjadi sumber informasi dan bacaan terhadap jurusan Ilmu Administrasi Negara.

- e. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang tertarik mengadakan penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

1.5 Kerangka Teori

Dalam melakukan penelitian perlu landasan teori untuk mempermudah memecahkan masalah yang diteliti. Oleh karena itu, perlu disusun kerangka teori sebagai pedoman dalam meneliti.

1.5.1 Pengertian Program

Program adalah suatu langkah yang strategi dalam mengidentifikasi setiap kegiatan yang dilakukan seseorang dengan guna mencapai tujuan. Dengan adanya program ini mampu memberikan kemudahan kepada seseorang dalam melakukan sesuatu pekerjaan maupun aktivitas lainnya. Diterapkannya program pelayanan administrasi publik dalam lingkungan organisasi pemerintah menjadi momentum terwujudnya tujuan yang ditetapkan. Program menurut Charles O. Jones adalah sebuah tindakan yang disahkan untuk mencapai tujuan. Beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seseorang untuk mengidentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau tidak yaitu: (1) Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program. (2) Program tentu memiliki anggaran tersendiri, jadi program tersebut diidentifikasi melalui anggaran. (3) Program memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif dapat diakui oleh publik.⁵

⁵ Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Terjemahan Rick Ismanto). Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, hal. 295

Pemerintah perlu menciptakan program yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Lahirnya suatu program akan menjadi langkah yang strategis dalam menangani urusan masyarakat sehingga tercapainya tujuan kesejahteraan kepada masyarakat.

1.5.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan⁶. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “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..

Dengan demikian, pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan administrasi, kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan lainnya.

⁶ Joko Widodo. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang : CV Citra, hal. 131.

1.5.3 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik adalah suatu proses kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Caiden (1982) dalam Mulyadi administrasi publik adalah suatu penyelenggara urusan dan kepentingan publik.⁷

Dari pengertian administrasi publik diatas dapat dipahami bahwa pentingnya kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang efisien. Oleh karena itu, keterlibatan masyarakat dalam urusan pelayanan administrasi publik akan menjadi sikap transparansi dari pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik.

1.5.4 Pelayanan Administrasi Publik Di Masa Pandemi Covid-19

Pelayanan administrasi publik di masa pandemi covid-19 sangat berbeda dengan pelayanan administrasi sebelumnya. Jadi, pelaksanaan pelayanan publik di masa pandemi ini harus disertai dengan aturan protokol kesehatan (prokes). Adapun aturan protokol kesehatan yang harus diikuti yaitu : memakai masker, mencuci tangan menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas. Selain itu juga, dalam penggunaan sarana dan prasarana ditempat pelayanan publik dibatasi. Tujuan dari aturan ini adalah untuk mencegah penularan covid-19 diruang pelayanan publik. Oleh karena itu, secara garis besar bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak hanya berfokus dalam melayani urusan

⁷ Mulyadi, Gedeona, Dan Afandi. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta, hal. 3

masyarakat, namun demikian tetap berupaya mencegah penyebaran covid-19 diruang pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik ini memerlukan kompetensi petugas untuk melayani masyarakat dengan baik walaupun ditengah-tengah pandemi covid-19. Pentingnya kompetensi petugas adalah untuk mempercepat penyelesaian urusan masyarakat sehingga tidak memerlukan waktu yang lama. Apalagi pelayanan publik di masa pandemi ini ada yang dilakukan secara online (daring) untuk mempercepat dalam menangani keluhan ataupun urusan masyarakat. Berdasarkan hal itu, bahwa pelayanan publik yang dilakukan secara online (daring) tentu memiliki kendala bagi masyarakat yang tidak bisa menggunakan digital. Oleh karena itu, perlu kompetensi petugas dalam menangani kasus seperti ini dengan upaya tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

1.5.5 Indikator Pelayanan Prima

Atep Barata mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi 6A yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggungjawab (*accountability*)⁸, yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi

⁸ Atep Adya Barata. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo, hal. 30-32

kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif dan mengembangkan motivasi dalam suatu organisasi.

2. Sikap (*attitude*)

Perilaku atau peringai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan atau masyarakat yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik secara fisik dan non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan atau masyarakat, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan masyarakat maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

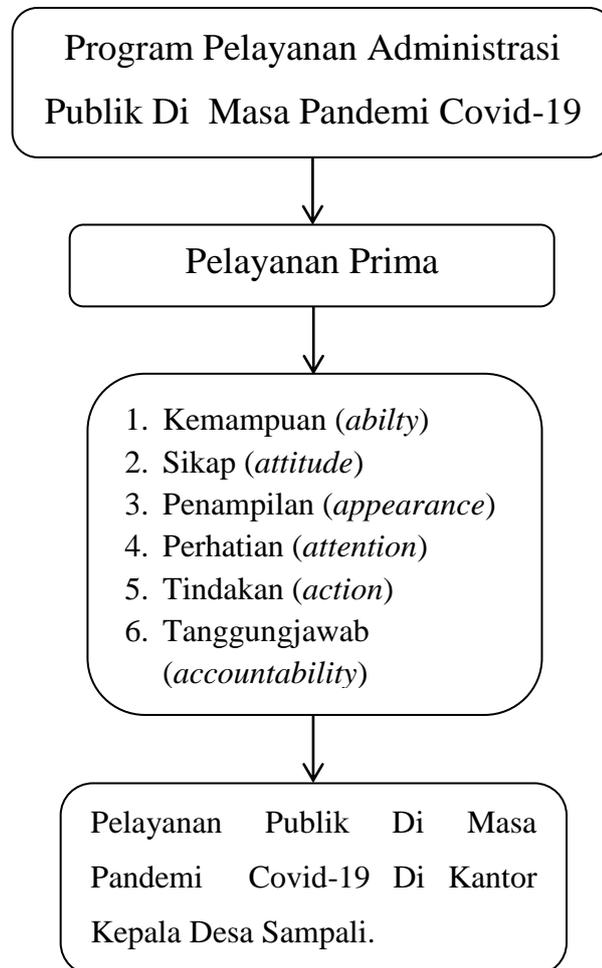
6. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggungjawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan atau masyarakat sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan masyarakat.

1.6 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah salah satu hasil pemikiran dalam mencapai hasil penelitian. Oleh karena itu, berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti bahwa program pelayanan prima sangat penting untuk diimplementasikan dengan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Barata bahwa konsep pelayanan prima yaitu (a) kemampuan (*abilty*); (b) sikap (*attitude*); (c) penampilan (*appearance*); (d) perhatian (*attention*); (e) tindakan (*action*); (f) tanggungjawab (*accountability*).

1.7 Alur Pikir



Gambar 1.1. Alur Pikir
Program Pelayanan Administrasi Publik
Di Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kepala Desa Sampali.

1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Jenis Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif merupakan suatu metode yang memberikan gambaran mengenai pelaksanaan penelitian yang lebih sistematis dan akurat serta dapat memahami fenomena yang terjadi dilapangan.

Menurut Sugiyono penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dengan instrumen utama adalah peneliti sendiri⁹. Namun, selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian bertempat di Kantor Kepala Desa Sampali (Alamat : Jl. Irian Barat No. 30 Plus Kode Pos : 20371).

1.8.3 Informan

Menurut Sugiyono dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak diberlakukan kepopulasi, tetapi

⁹ Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, hal. 9

ditransferkan ketempat lain sesuai dengan kasus yang dipelajari.¹⁰ Jadi, untuk pemilihan informan dalam penelitian ini adalah berdasarkan asas subjek yang menguasai persoalan ataupun permasalahan yang terkait dalam penelitian sehingga dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan kunci (*Key Informan*) yaitu :

1 (satu) orang (Kepala Desa Sampali) dan 1 (Satu) orang Sekretaris Desa sebagai informan kunci yang secara langsung melakukan kegiatan pelayanan umum.

2. Informan pendukung yaitu :

4 (empat) orang perangkat desa sebagai petugas pelayanan dan 4 orang masyarakat pengguna jasa publik di Kantor Kepala Desa Sampali.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian.¹¹ Jadi, teknik pengumpulan data adalah suatu kegiatan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dan informasi yang lengkap dan akurat yang dilakukan secara langsung dilokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu :

¹⁰ Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, hal. 50

¹¹ Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*. Bandung : Alfabeta, hal.156

1. Studi Lapangan

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sampali.

b. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menyediakan beberapa pertanyaan terlebih dahulu sesuai dengan masalah yang diteliti untuk diajukan kepada masyarakat yang diwawancarai. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan melakukan tanya jawab kepada pihak pemberi dan penerima pelayanan publik.

2. Studi Kepustakaan

a. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga memperoleh data yang lengkap dan akurat. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto serta catatan-catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan program pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sampali.

1.8.5 Teknik Analisa Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Menurut Sugiyono teknik analisis data merupakan aktifitas dalam analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas¹². Aktifitas dalam analisis data yaitu : *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Verification* (Pengambilan Kesimpulan).

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu data yang diperoleh dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum sehingga data yang diperoleh dapat dilakukan penyederhanaan dan pengabstrakan serta membuang hal-hal yang tidak penting dalam mengambil kesimpulan penelitian.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan penyajian sekumpulan informasi sistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam bentuk gambaran dan tabel akan berguna untuk mendapatkan gambaran yang jelas serta memudahkan dalam penyusunan kesimpulan penelitian.

¹² Sugiyono, op. cit., hal. 247

c. Pengambilan Kesimpulan (*Verification*)

Pengambilan kesimpulan merupakan hasil akhir dari reduksi data dan penyajian data. Pengambilan kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Jadi, kesimpulan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga kemungkinan dapat menemukan temuan baru yang belum ada sebelumnya.

1.8.6. Sistematika Penulisan

Untuk membahas hasil penelitian dalam skripsi ini maka sistematika penulisan penelitian ini dibagi dalam 5 bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang : latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka konsep, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian program pelayanan administrasi publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, konsep pelayanan prima, faktor hambatan pelayanan prima, dan pelayanan publik di masa pandemi covid-19 serta fungsi dan tugas Kepala Desa.

BAB III : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan gambaran umum lokasi Kantor Desa Sampali.

BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang penyajian data, baik berdasarkan hasil wawancara maupun berupa dokumen yang dijadikan sebagai bahan analisis dengan tujuan untuk mendukung pelaksanaan program pelayanan prima di Kantor Desa Sampali.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pelayanan Administrasi Publik

2.1.1 Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Jadi, istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain sebagai perbuatan melayani. Menurut Moenir mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹³

Pelayanan masyarakat merupakan tugas dan wewenang pemerintah yang dilakukan secara langsung untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Saat ini, muncul fenomena birokrasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi seolah-olah melahirkan kesan kepada masyarakat dimana proses pengurusan kepentingan masyarakat selalu membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, masyarakat menganggap bahwa prosedur yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan prosedur yang berbelit-belit sehingga tidak tanggap dalam menyelesaikan urusan masyarakat.

¹³ Anggara, Sahya.2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : PUSTAKA SETIA, hal. 568

2.1.2 Administrasi Publik

Istilah administrasi publik sesungguhnya merupakan perubahan paradigma dan makna dari administrasi Negara. Administrasi publik bukan saja hanya dilaksanakan oleh pemerintah, akan tetapi melibatkan peran swasta (privat) dan masyarakat. Oleh karena itu, Administrasi publik terdiri dari dua suku kata yaitu administrasi dan publik.

a. Pengertian Administrasi

Asal usul istilah administrasi adalah hal penting untuk melengkapi pengetahuan dalam memahami administrasi selanjutnya. Administrasi berasal dari bahasa Yunani *administrare* yang bermakna melayani, membantu, dan memenuhi. Administrasi dapat diartikan dalam arti sempit dan dalam arti luas yaitu :¹⁴.

a. Administrasi dalam arti sempit

Administrasi dalam arti sempit adalah sebagai tata usaha atau office work, yakni pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan surat-menyurat, dokumentasi, pendaftaran atau registrasi, dan soal-soal kearsipan.

b. Administrasi dalam arti luas

Administrasi dalam arti luas adalah dapat dilihat dari tiga sudut, yaitu : sudut proses, fungsi dan kelembagaan.

¹⁴ Op.cit.

1. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksudkan tercapai.
2. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang secara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin.
3. Dari sudut kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia-manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui hakikat administrasi lebih jauh, ada baiknya kita menelaah definisi administrasi sebagaimana dikemukakan oleh sejumlah ahli, antara lain sebagai berikut.¹⁵

1. Administrasi dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian dan penjurusan sumber-sumber dan bahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (John M. Pliffner).
2. Administrasi adalah suatu proses yang terdapat secara umum dalam segala usaha kelompok manusia, usaha Negara atau swasta, usaha kecil ataupun besar (Leonardo D. White).
3. Administrasi adalah pedoman kepemimpinan dan pengawasan usaha suatu kelompok orang-orang kearah pencapaian tujuan bersama (William H. Newman).

¹⁵ Op.cit..

4. Administrasi adalah proses dan tata kerja yang terdapat pada setiap usaha; usaha kenegaraan atau swasta, usaha sipil atau militer, usaha besar, atau kecil (S. Prajudi Atmosudirdjo).
5. Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang P. Siagian).
6. Administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu (The Liang Gie).
7. Administrasi ialah proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Soekarno K.).

Dari definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor terjadinya administrasi ialah :

1. Kelompok orang : beberapa orang yang sepakat untuk bekerja sama dalam usaha mencapai tujuan bersama.
2. Kerja sama : rangkaian perbuatan yang dilakukan bersama secara teratur, dua orang atau lebih.
3. Tujuan (goal) : nilai hajat hidup manusia, baik dalam bentuk fisik materiil maupun dalam bentuk mental spiritual.

b. Publik

Publik mengandung arti umum, Negara dan masyarakat atau orang banyak. Menurut Ruslan dalam Revida menyatakan publik mempunyai konotasi sempit dan spesifik yang merupakan sekumpulan individu-individu yang terikat suatu ikatan solidaritas tertentu.¹⁶

Beberapa pengertian administrasi publik menurut para ahli diajukan sebagai berikut :

1. Administrasi publik adalah fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, penggalangan kerja sama dengan DPR dan organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan dana dari program pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengarahan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian, dan lain-lain yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga-lembaga pemerintah lainnya (Caiden, 1982).
2. Administrasi publik adalah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien (Pasolong).
3. Administrasi publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia (Ibrahim).

¹⁶ Revida.2020. *Teori-teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis, hal. 3

4. Administrasi publik adalah aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayanan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain (Hughes).
5. Administrasi publik adalah suatu proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan dan mengimplementasikan dan mengelola keputusan dan kebijakan publik (Candler dan Plano).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan pengertian administrasi publik adalah ilmu dan seni yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam organisasi publik secara rasional bekerja sama untuk mencapai tujuan publik.

2.1.3 Ruang Lingkup Administrasi publik

Ruang lingkup administrasi publik merupakan suatu bagian administrasi yang memiliki cakupan luas dalam memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Nicholas Henry menyatakan bahwa ruang lingkup administrasi publik, sebagai berikut :¹⁷

1. Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.

¹⁷ Harbani Pasolong.2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, hal. 22

3. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Sedangkan menurut Dimock membagi 4 (empat) komponen administrasi publik, yaitu :¹⁸

1. Apa yang dilakukan pemerintah ; pengaruh kebijakan dan tindakan-tindakan politisi, dasar-dasar wewenang, lingkungan kerja pemerintah, penentuan tujuan-tujuan, kebijakan-kebijakan administratif yang bersifat kedalam, dan rencana-rencana.
2. Bagaimana pemerintah mengatur organisasi, personalia, dan pembiayaan usaha-usahanya : struktur administrasi dari segi formalnya.
3. Bagaimana para administrator mewujudkan kerjasama (*team work*). Aliran dan proses administrasi dalam pelaksanaan, dengan titik berat pada pimpinan, tuntutan, koordinasi, pelimpahan wewenang, hubungan pusat dengan bagian-bagian, pengawasan, moral, hubungan masyarakat dan sebagainya.
4. Bagaimana pemerintah tetap bertanggung jawab : baik mengenai pengawasan dalam badan-badan eksekutif sendiri, dan yang lebih penting lagi mengenai pengawasan oleh badan-badan perwakilan rakyat, badan-badan yudikatif dan berbagai badan lainnya.

Berdasarkan penjelasan ruang lingkup administrasi publik tersebut di atas, dapat dipahami bahwa aspek yang paling penting dalam menentukan ruang lingkup administrasi publik, yaitu : kepentingan publik.

¹⁸ Ibid.

2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu :

1. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus mampu memenuhi kepentingan umum, mampu mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dan mengembangkan sistem administrasi yang responsif, partisipatif, dan demokratis serta memberikan pelayanan publik yang berkeadilan.

2. Kepastian Hukum

Negara menetapkan aturan tertulis tentang pelaksanaan pelayanan publik baik bagi si penyelenggara maupun penerima layanan. Artinya ada batasan yang jelas tentang hak, kewajiban dan wewenang. Semua ini diatur untuk melindungi kepentingan masyarakat.

3. Kesamaan Hak

Semua masyarakat harus mendapatkan persamaan hak dalam pelayanan publik, baik masyarakat biasa maupun masyarakat yang memiliki jabatan ataupun kedekatan dengan pejabat, maka hak pelayanan yang diberikan harus sama.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Tujuan layanan yang diberikan oleh aparatur publik adalah memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga memuaskan masyarakat. Selain mempunyai hak, masyarakat juga dituntut melaksanakan kewajiban. Bukan hanya

dalam membeli dan membayar produk atau jasa yang dibeli atau diterima. Tapi masyarakat juga berkewajiban untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak dan membela Negara.

5. Keprofesionalan

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh oknum penyelenggara layanan dalam berbagai aspek terkait pemenuhan kebutuhan dasar penduduk masih banyak yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari ketidakpuasan masyarakat yang ditunjukkan dalam bentuk keluhan dan pengaduan masyarakat. Untuk mengatasi hal ini maka diperlukan peningkatan profesionalisme pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh meliputi aspek kelembagaan, kepegawaian, tatalaksana dan akuntabilitas.

6. Partisipatif

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasil dari pelayanan publik yang diberikan. Memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan publik dengan cara menyampaikan pengaduan, keluhan dan ketidakpuasan serta saran.

7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Sebagai penyedia pelayanan publik, memiliki peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pelayan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan peran ini penyelenggara harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil

tanpa membedakan agama, suku, golongan, jenis kelamin dan lain sebagainya.

8. keterbukaan

Masyarakat bisa memperoleh semua informasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik terkait tata cara pelayanan, persyaratan, biaya, unit penanggung jawab, waktu pengurusan, prosedur maupun penyelesaian. Informasi ini dapat diperoleh melalui media maupun secara langsung ditempat penyedia layanan.

9. Akuntabilitas

Penyedia pelayanan publik bukan hanya mengutamakan kepentingan pasar, namun harus mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai politik, standar profesional, nilai masyarakat dan kepentingan warga Negara. Penyedia layanan publik harus mempertanggungjawabkan kinerjanya baik dari sisi etika, prinsip demokrasi dan kepentingan publik, karena resiko atas kegagalan suatu implementasi publik akan berdampak kepada semua masyarakat.

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Penyedia layanan publik harus memperhatikan kebutuhan masyarakat kelompok rentan atau kebutuhan khusus seperti anak-anak, ibu hamil dan menyusui, lansia, penyandang cacat dan lain sebagainya karena mereka juga masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan umum. Fasilitas yang disediakan harus dapat memfasilitasi kebutuhan mereka, seperti jalana khusus bagi pengguna kursi roda, jalur antrian khusus bagi lansia atau penyandang cacat, menyediakan

toilet bagi pengguna kursi roda dan lain sebagainya. Hal ini perlu diperhatikan agar kelompok rentan dapat rasa berkeadilan ketika berhadapan dengan kelompok yang normal.

11. Ketepatan Waktu

Artinya, pelayanan kepada publik harus dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu sesuai ketentuan agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

12. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Pelayanan publik yang diberikan haruslah cepat (tidak mengulur waktu), secepat mungkin dikerjakan, pelaksanaannya haruslah mudah, dengan biaya yang terjangkau.

2.3 Konsep Program Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah sebagai kepedulian kepada masyarakat dalam memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Menurut Daryanto pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan instansi dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.¹⁹

Jadi, keberhasilan program pelayanan prima di Kantor Kepala Desa Sampali tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

¹⁹ Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sampali adalah sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). Kemampuan dalam hal ini, bukan hanya dilihat dari segi pengetahuan petugas melainkan dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemberi pelayanan di Kantor Kepala Desa Sampali.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap atau perilaku petugas dalam memberi pelayanan di Kantor Kepala Desa Sampali adalah sangat memuaskan sehingga masyarakat yang dilayani merasa nyaman. Kesopanan petugas pada saat menanyakan keluhan masyarakat yang datang di Kantor Kepala Desa Sampali adalah sangat baik sehingga masyarakat tidak merasa tersinggung selama proses pelayanan.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan pemberi pelayanan di Kantor Kepala Desa Sampali adalah sangat rapi sehingga masyarakat yang dilayani merasa nyaman.

4. Perhatian (*Attention*)

Sikap kepedulian atau perhatian petugas kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Sampali adalah sangat baik. Petugas selalu bersinatif dalam menanyakan keluhan masyarakat yang berkedatangan di Kantor Kepala Desa Sampali dengan penuh sikap yang ramah tamah sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan petugas di Kantor Kepala Desa Sampali dalam memberi pelayanan publik masih standar sehingga proses penyelesaian masalah ataupun keluhan masyarakat tidak terselesaikan dengan cepat. Petugas dalam menangani keluhan masyarakat seperti pengurusan Surat Ijin Usaha, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan administrasi lainnya masih memerlukan waktu yang lama. Keterlambatan pelayanan ini akan menimbulkan rasa kekecewaan masyarakat kepada petugas di Kantor Kepala Desa Sampali. Oleh karena itu, perlu pengevaluasian terhadap kinerja petugas di Kantor Kepala Desa Sampali sehingga penanganan keluhan masyarakat kedepan bisa terselesaikan dengan cepat.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggungjawab petugas terhadap kebutuhan masyarakat di Kantor Kepala Desa Sampali masih tidak berjalan efisien. Dimana proses penyelesaian pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan administrasi lainnya masih tidak tepat waktu. Masalah ataupun kendala ini sebenarnya adalah tanggungjawab besar petugas dalam memberi pelayanan yang tanggap dan cepat sehingga urusan masyarakat bisa terselesaikan.

2.4 Ciri-Ciri Pelayanan Prima

Dalam setiap organisasi memiliki model atau ciri-ciri untuk memberikan pelayanan yang baik atau pelayanan prima kepada pelanggan. Berikut ini beberapa ciri pelayanan prima yang dapat diikuti perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan prima.²⁰

1. Tersedianya Karyawan atau Pegawai Yang Baik

Kenyamanan pelanggan atau masyarakat di setiap menerima pelayanan sangat tergantung pada pegawai yang memberi pelayanan. Pegawai harus memiliki sikap yang ramah, sopan dan menarik saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu juga, petugas pelayanan harus cepat dan tanggap dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat.

2. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik

Pada dasarnya pelanggan atau masyarakat itu selalu ingin dilayani secara prima. Maka dengan itu, petugas harus melayani masyarakat dengan penuh sumber daya manusia yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki oleh organisasi. Sarana dan prasarana ini sangat diperlukan dalam melaksanakan pelayanan prima dengan tujuan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

3. Bertanggungjawab Terhadap Kebutuhan Masyarakat

Petugas dalam memberikan pelayanan harus bertanggungjawab untuk menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan adalah sebuah tanggungjawab petugas yang harus diwujudkan.

²⁰ Kasmir.2011. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Wali Pers, hal. 34

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Melayani secara cepat dan tepat harus dilaksanakan oleh petugas untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. Pelayanan ini tetap berdasarkan dengan SOP yang berlaku sehingga apapun yang dikerjakan petugas dapat diselesaikan dengan waktu yang tepat.

5. Mampu Berkomunikasi Dengan Baik

Komunikasi yang baik adalah sangat penting dalam memberikan pelayanan. Petugas harus memiliki komunikasi yang baik dan jelas pada saat memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang dilayani dapat mengerti apa yang disampaikan oleh petugas.

6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan

Memberikan jaminan kerahasiaan artinya setiap data atau dokumen masyarakat harus dijaga oleh petugas sehingga orang lain tidak mengetahuinya. Setiap dokumen masyarakat tidak boleh di publikasikan oleh siapapun. Apabila terjadi kebocoran data atau dokumen masyarakat maka pihak orang ketiga memanfaatkan data tersebut. Oleh karena itu, petugas harus siap menjaga data masyarakat sehingga tidak terjadi kebocoran.

7. Memiliki Kemampuan Yang Baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Kemampuan petugas ini sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan dengan tujuan untuk menyelesaikan kebutuhan masyarakat secara tepat dan tidak memerlukan waktu yang lama.

8. Berusaha Memahami Kebutuhan Masyarakat

Berusaha memahami kebutuhan masyarakat artinya pegawai harus tanggap dalam memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat. Petugas harus berusaha terlebih dahulu mengerti kemauan masyarakat dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan masyarakat dengan baik agar pelayanan tepat pada sasaran.

9. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Masyarakat

Kepercayaan masyarakat terhadap petugas harus tetap di jaga. Bagaimana cara mewujudkan kepercayaan itu? Petugas harus memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap petugas tetap terjaga.

2.5 Faktor Hambatan Pelayanan Prima

Setiap instansi tidak menginginkan adanya kendala atau hambatan dalam memberikan pelayanan publik. Akan tetapi, sesuai kenyataan yang terjadi pada saat memberikan pelayanan publik, keluhan atau hambatan itu akan selalu ada. Dengan adanya keluhan ini maka pihak organisasi harus mencari solusi dalam mengatasinya. Untuk mengatasi hal ini, organisasi perlu mengetahui sumber-sumber keluhan yang di alami pelanggan/masyarakat supaya dapat di atasi secara cepat dan tepat.

Sumber keluhan itu terjadi berdasarkan dari pelanggan internal dan eksternal. Sebagai pelanggan internal yaitu Intansi/organisasi yang bersangkutan. Sedangkan pelanggan eksternal yaitu masyarakat. Suatu kunci keberhasilan dalam

pelayanan terletak pada pelanggan eksternal. Untuk mengetahui sumber-sumber keluhan ini, maka ada beberapa kategori keluhan sebagai berikut :²¹

1. Keluhan Mekanikal (*Mechanical Complaint*)

Keluhan mekanikal adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang tidak berfungsi. Ketidak berfungsinya sarana dan prasarana ini akan menghambat proses pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Keluhan Akibat Sikap Petugas Pelayanan (*Attitudinal Complaint*)

Keluhan akibat sikap petugas adalah keluhan pelanggan/masyarakat yang timbul karena sikap negative petugas saat memberikan pelayanan. Hal ini dapat dirasakan pelanggan/masyarakat melalui sikap tidak peduli petugas pelayanan terhadap pelanggan.

3. Keluhan Yang Berhubungan Dengan Pelayanan (*Service Related Complaint*)

Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan adalah suatu keluhan pelanggan/masyarakat yang terjadi berdasarkan pelayanan itu sendiri. Misalnya masyarakat melakukan pengurusan Kartu Keluarga (KK) sementara petugas belum siap memberikan formulir persyaratan dalam pengurusan KK tersebut dan petugas meminta untuk menunggu.

4. Keluhan Yang Aneh (*Unusual Complaint*)

Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan/masyarakat yang bagi petugas merupakan suatu keanehan (tidak wajar/tidak umum). Hal ini secara tidak langsung terjadi saat memberikan pelayanan dengan berbagai penyebab.

²¹ Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media, hal. 130

Berdasarkan dengan keluhan-keluhan yang telah ada diatas maka organisasi dituntut untuk dapat mengatasinya. Untuk mengatasi keluhan tersebut ada beberapa yang dilakukan sebagai berikut :

1. Pelanggan/masyarakat biasanya marah dalam menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, petugas pelayanan tidak boleh terpancing untuk ikut marah.
2. Petugas tidak boleh memberikan janji-janji yang sebenarnya sulit dipenuhi oleh pelanggan/masyarakat. Oleh karena itu, petugas harus meningkatkan sikap kepedulian terhadap keluhan pelanggan/masyarakat.
3. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan walaupun petugas sudah berbuat maksimal, maka petugas harus berani menyatakan secara jujur terkait dengan kendala yang dihadapi.
4. Ketika ada pelanggan/masyarakat yang selalu mengeluh. Oleh karena itu, petugas dalam menghadapinya harus bersikap sabar dan melakukan pendekatan secara khusus.

2.6 Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19

Pelayanan publik di masa pandemi sudah pasti berbeda dengan pelayanan sebelumnya. Adapun pedoman pelayanan publik sesuai dengan Surat Edaran Gubernur Sumatera Utara Nomor 800/4846/2020 tentang penyesuaian sistem kerja pegawai dalam tatanan normal baru produktif dan aman covid-19 di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, sebagai berikut :

1. Mekanisme Kerja Pegawai

a. Mekanisme kerja Work From Office (WFO)

1. Perangkat Daerah yang menurut tugas dan fungsinya melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat, bekerja dengan ketentuan jumlah pegawai yang melaksanakan WFO maksimal 30% (tiga puluh persen) dari jumlah keseluruhan pegawai di unit kerjanya.
2. Perangkat Daerah yang menurut tugas dan fungsinya tidak melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat, bekerja dengan ketentuan jumlah pegawai yang melaksanakan WFO 20% (dua puluh persen) dari jumlah keseluruhan pegawai di unit kerjanya.
3. Pengaturan jumlah maksimal pegawai yang melaksanakan WFO sebagaimana pada angka 1 dan angka 2 di atas, diatur secara bergilir oleh Perangkat Daerah masing-masing dengan mengacu pada protokol kesehatan, mempertimbangkan keberlangsungan pelayanan, prinsip keadilan, proporsionalitas, ketertiban, efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi, dan dapat dilakukan evaluasi kembali dengan memperhatikan data kurva tingkat penyebaran covid-19 dan beban kerja.
4. Seluruh penyelenggaraan tatap muka langsung atau rapat yang menghadirkan banyak peserta dilakukan secara *virtual* dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi melalui media elektronik yang tersedia.

b. Mekanisme Kerja Work From Home (WFH)

1. Pegawai yang melaksanakan WFH wajib bekerja secara mandiri, bertanggung jawab, berkomunikasi efektif dengan atasan, rekan kerja dan pihak lain secara responsive terhadap instruksi penugasan dari pimpinan.
2. Kepala Perangkat Daerah wajib melakukan pemantauan atas hasil kerja harian pegawai pada masing-masing unit kerjanya yang melaksanakan WFH.

2. Dukungan Sarana dan Prasarana serta Infrastruktur Teknologi Informasi

- a. Melakukan pengaturan ruang kerja melalui penentuan tempat duduk dengan jarak minimal 1,5 (satu koma lima) meter sampai dengan 2 (dua) meter antar tempat duduk pegawai dengan memperhitungkan kapasitas ruangan.
- b. Menyiapkan dukungan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pegawai dalam pelaksanaan tugas kedinasan yang meliputi pengoptimalan penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi dan sarana prasarana perkantoran lainnya dengan memperhatikan keamanan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Memastikan pegawai yang melaksanakan WFO melakukan deteksi mandiri pada saat masuk kerja bahwa pegawai yang bersangkutan dalam keadaan sehat.

3. Penerapan Protokol Kesehatan

1. Menggunakan masker sejak perjalanan dari/ke rumah dan selama berada ditempat kerja.
2. Dilakukan pengukuran suhu tubuh dengan menggunakan alat pengukur suhu tubuh oleh petugas yang menjaga pintu masuk gedung/kantor.
3. Menerapkan *physical distancing*.
4. Menunjukkan surat keterangan sehat dari dokter rumah sakit pemerintahan bagi pegawai yang baru kembali atau pulang dari perjalanan dinas dalam negeri ataupun keperluan pribadi.

2.7 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Desa

Sesuai Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa maka Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintah Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa. Oleh karena itu, dalam melaksanakan tugasnya kepala desa mempunyai wewenang sebagai berikut :

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintah Desa
2. Mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa
3. Menetapkan peraturan Desa
4. Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja Desa
5. Membina kehidupan masyarakat Desa
6. Membina dan meningkatkan perekonomian Desa
7. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa

8. Mengordinasikan pembangunan Desa secara Partisipatif
9. Mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
10. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Desa sesuai Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 6 Tahun 2021, sebagai berikut :

1. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhineka Tunggal Ika.
2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa.
3. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa.
4. Menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan.
5. Melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender.
6. Melaksanakan prinsip tata Pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, professional, efektif dan efisien, bersih serta bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
7. Menjalin kerjasama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan Desa.
8. Menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik.
9. Mengelola keuangan dan asset Desa.

10. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa.
11. Menyelesaikan perselisihan masyarakat di Desa.
12. Mengembangkan perekonomian masyarakat Desa.
13. Membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat Desa.
14. Memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa.
15. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup, dan
16. Memberikan informasi kepada masyarakat Desa.