

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPALA DESA SISARAHILI KECAMATAN SOGAE'ADU KABUPATEN NIAS

Oleh

Vera Pasaribu, M. Si

(Fisip.Univ. HKBP Nommensen)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'ade Kabupaten Nias, yang selama ini belum di ketahui, apakah pelayanan yang di berikan oleh pegawai sudah sesuai harapan atau tidak, yang menyangkut tentang kedisiplinan, kejelasan layanan, kepastian waktu penyelesaian, perilaku pegawai, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dan berbagai keluhan lainnya yang di rasakan oleh pengguna layanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi secara sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil *key informan* sebagai narasumber (responden) dengan menggunakan Prosedur Kuota yang terdiri atas Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias dan Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias. Pengumpulan data di lakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa Sisarahili Kecamatan sogae'adu Kabupaten Nias masih kurang memuaskan atau belum sesuai harapan masyarakat

sebagai pengguna layanan. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa Sisarahili, Peneliti Menggunakan lima dimensi yaitu dimensi *Tangible*, dimensi *Reliability*, dimensi *Responsiviness*, dimensi *Assurance* dan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Namun, ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yaitu, kedisiplinan pegawai, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu, kepastian waktu penyelesaian dan mendahulukan kepentingan pengguna.

Kata Kunci : Persepsi masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik

A.PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan perekonomian dan kesejahteraan bangsa pada umumnya. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur pemerintah. Untuk meningkatkan mutu penyelenggara dan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat, maka pemerintah di tuntut untuk memiliki etos kerja yang tinggi, memiliki perilaku birokrasi yang baik, serta memiliki kemampuan yang unggul dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan bekerja secara optimal, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan baik terutama dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam pembukaan undang-undang dasar RI 1945 pada aline ke-empat terdapat 2 dari 4 tujuan negara yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, dan memajukan kesejahteraan umum. Dua tujuan negara tersebut mengandung arti dan mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan seluruh pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.

Di era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang di hadapi oleh pemerintahan khususnya pemerintahan daerah adalah menampilkan aparatur yang profesionalis, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Tumpuan dan harapan itu lebih tertuju pada aparatur pemerintah daerah untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintah yang baik di tuntut aparatur pemerintahan yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat. Profesionalisme sangat di tentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih di tinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimana pun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang realatif singkat.

Birokrasi yang mampu bersaing di masa mendatang adalah birokrasi yang memiliki sumber daya manusia berbasis pengetahuan dengan memiliki berbagai keterampilan dan keahlian. Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata, oleh karena itu pelayanan menjadi kewajiban dan tanggungjawab birokrasi dalam mengadopsi

perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang penting yang dilakukan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir di pastikan semua sektor akan berdampak pada kemacetan oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu di formulasikan standar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang di berikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik khususnya di kantor kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias masih belum diketahui. Sebagai konsekuensi lahirnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa (UU Desa) telah memberikan keleluasan kepada desa untuk menumbuhkan, memperkuat dan mengembangkan prakarsa lokal, semangat otonomi dan kemandiriannya. Undang-undang itu juga memberikan kewenangan yang lebih besar kepada desa untuk menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, melakukan pembinaan kemasyarakatan dan memberdayaan masyarakatnya.

Persepsi mempunyai sifat subjektif, karena tergantung pada kemampuan dan keadaan dari masing-masing individu, sehingga akan di tafsirkan berbeda dengan individu yang satu dengan yang lain. Dengan demikian, persepsi merupakan proses perlakuan individu yaitu pemberian tanggapan, arti, gambaran, atau penginterpretasian terhadap apa yang di lihat, di dengar, atau di rasakan oleh

inderanya dalam bentuk sikap, pendapat, dan tingkah laku atau disebut sebagai perilaku individu.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan daerah. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintahan daerah di Kantor Desa Sisarahili yang masih cenderung rumit seperti : Rendahnya kompetensi sumber daya manusia, Disiplin kerja, dan berbagai keluhan tentang ketidakpastian waktu. Hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan umum di daerah. Untuk itu, aparatur desa di tuntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti memberikan kejelasan standar pelayanan, kejelasan layanan, kepastian waktu dan kedisiplinan aparatur pegawai.

Pelayanan masyarakat dapat di kategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, dan memuaskan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, aparatur daerah khususnya di desa sisarahili di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan di sesuaikan dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah Desa/kelurahan atau kecamatan, dimana pelayanannya yang

paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk di perhatikan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus di dukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang di bebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah atau aparatur.

Pelayanan di desa tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang di layanani oleh aparatur desa. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparat desa sebagai birokrasi di tuntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan umum yang baik yang sesuai dengan prosedur dan aparat desa harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif, dan efisien, terutama dalam pelaksanaan pelayanan pada bagian administrasi.

A. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Persepsi

Setiap orang tentu memiliki pandangan atau pendapatnya masing-masing didalam melihat sebuah hal yang sama. Perbedaan pendapat serta pandangan ini tentu saja akan di tindak lanjuti dengan respon dan tindakan yang berbeda. Pandangan inilah yang kemudian di sebut sebagai persepsi. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia,

persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera.

Mitfa Thoha (2007:19) menyatakan bahwa persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang di alami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami bahwa persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukanya suatu tatanan yang benar terhadap situasi.

Kreitner dan Kinicki (2003) dalam Komang (2008:19) persepsi adalah proses interpretasi seseorang terhadap lingkungannya. Kedua pakar ini lebih tertarik menyebut persepsi itu sebagai persepsi sosial karena fokus utama perilaku organisasi adalah manusia. Selanjutnya Kreitner dan Kinicki mengatakan persepsi (sosial) tersebut meliputi rangkaian empat tahap proses informasi yang kemudian di sebut sebagai “proses informasi sosial”, yang terdiri dari :

1. Perhatian pemahaman yang selektif, adalah tahap dimana orang secara selektif menerima rangsangan yang dibombardir oleh lingkungan karena tidak punya kapasitas mental untuk menerima semua jenis rangsangan yang datang.
2. Pengkodean dan penyederhanaan, suatu tahap dimana informasi di oleh, dibandingkan, dievaluasi dan di arahkan untuk menciptakan kesan.
3. Penyimpanan dan mengingat, suatu fase penyimpanan informasi pada ingatan jangka panjang.
4. Mendapatkan kembali dan tanggapan, adalah suatu fase dimana orang mencari kembali informasi dari dalam ingatannya kemudian membuat penilaian-penilaian dan keputusan.

David Matsutomo (2008:59) menjelaskan pengertian persepsi adalah kesan seseorang tentang memahami bagaimana kita menerima stimulus tersebut. Persepsi biasanya dimengerti sebagai bagaimana informasi yang berasal dari organ yang terstimulasi diproses, termasuk bagaimana informasi tersebut di seleksi, di tata dan ditafsiran.

Menurut Robins (2001:18) menyatakan persepsi adalah suatu proses dengan mana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesannya untuk memberi arti tertentu pada lingkungannya.

Menurut Sunaryo (2005) dalam Komang (2008:242) menjelaskan pengertian persepsi: merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh penginderaan, yaitu proses di terimanya stimulus oleh alat indera, kemudian individu ada perhatian dan diteruskan ke otak, selanjutnya individu menyadari dan dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal-hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu cara pandangan seseorang yang berbeda terhadap objek yang dilihat dan yang dirasakannya berdasarkan pemahaman, pengamatan, pengetahuan dan pengalaman yang telah dilakukan oleh seseorang tersebut sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

2.1.1 Syarat-Syarat Persepsi

Menurut Bimo Walgito (2010:101) ada tiga syarat terjadinya persepsi :

- a. Adanya objek (sasaran yang diamati), objek atau sasaran yang diamati akan menimbulkan stimulus atau rangsangan yang mengenai alat indera.
- b. Adanya indera yang cukup, alat indera yang dimaksud adalah alat indera yang menerima stimulus yang kemudian di terima dan diteruskan oleh saraf pusat sebagai kesadaran.
- c. Adanya perhatian adalah langkah awal atau yang kita sebut sebagai persiapan untuk mengadakan persepsi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa syarat yang harus dilakukan sebelum melakukan persepsi. Syarat yang harus ada adalah adanya obyek yang di persepsi yang menjadi sasaran utama dalam mengamati dengan indera yang dimiliki oleh individu, adanya indera yang cukup untuk menerima respon atau stimulus yang masuk berarti alat indera berfungsi dengan baik, dan adanya perhatian yang akan menimbulkan stimulus atau rangsangan yang mengenai indera. Jika ketiganya syarat tersebut terpenuhi maka persepsi akan muncul pada diri individu.

2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut Robbins (2001:20) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut :

a. Pemberian kesan/pelaku persepsi

Bila seseorang memandang suatu objek dan menginterpretasikan apa yang di lihatnya tersebut, maka interpretasinya akan sangat di pengaruhi oleh karakteristiknya dalam hal ini adalah karakteristik sipemberi kesan atau penilai.

b. Sasaran/target/obyek

Ciri-ciri pada sasaran/obyek yang sedang diamati dapat mempengaruhi persepsi. Orang yang penampilannya sangat menarik atau tidak menarik lebih mudah untuk dikenal/ditandai.

c. Situasi

Situasi atau konteks di mana melihat suatu kejadian atau obyek juga penting. Unsur-unsur lingkungan sangat mempengaruhi persepsi seseorang. Obyek yang sama pada hari berbeda bisa menyisakan persepsi yang berbeda.

2.1.3 Proses Persepsi

Menurut Miftah Thoha (2003:145), proses terbentuknya persepsi di dasari pada beberapa tahapan, yaitu :

a. Stimulus atau Rangsangan

Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus atau rangsangan yang hadir dari lingkungannya.

b. Registrasi

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang di milikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

c. Interpretasi

interpretasi adalah merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang di terimanya.

Proses interpretasi tersebut tergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

2.1.4 Jenis-Jenis Persepsi

Menurut Irwanto (2002:71) setelah individu melakukan interaksi dengan obyek-obyek yang di persepsikan maka hasil persepsi dapat di bagi menjadi dua yaitu :

- a. Persepsi positif. Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak diteruskan dengan upaya pemanfaatannya.
- b. Persepsi negatif. Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang di persepsikan.

Dapat dikataka bahwa persepsi itu baik yang positif ataupun yang negatif akan selalu mempengaruhi diri seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Dan munculnya suatu persepsi positif baik maupun persepsi negatif semua itu tergantung pada bagaimana cara individu menggambarkan segala pengetahuannya tentang suatu obyek yang di persepsi.

2.1.5 Persepsi Masyarakat

Masyarakat berasal dari bahasa inggis yaitu "*society*" yang berarti "masyarakat", lalu *society* berasal dari bahasa latin yaitu "*societas*" yang berarti kawan". Sedangkan masyarakat yang berasal dari bahasa Arab yaitu "musyarak". Masyarakat adalah sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kebutuhan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat dalam lingkungannya.

Paul B. Horton dan Chester L. Hun (2011) dalam Basrowi (2013:58), masyarakat adalah sekumpulan manusia yang secara relatif mandiri dan hidup bersama-sama dalam jangka waktu yang cukup lama, mendiami suatu wilayah

tertentu, memiliki kebudayaan yang sama, dan melakukan sebagian besar dalam kelompok itu.

Menurut Koentjaraningrat (2008) dalam Basrowi (2014:58), menyatakan bahwa masyarakat mengacu pada kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu, bersifat kontinu, dan terikat rasa indentitas yang sama.

Pengertian persepsi masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu objek berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang lain menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun objeknya sama.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat tentang kualitas pelayanan seperti yang di kutip oleh Fandy Tjiptono (2003: 11) yaitu :

1. W. Edward Dening
Mendefenisikan kualias sebagai upaya yang menjadikan kebutuhan dan keinginan kosumen.
2. Josep M, juran
Juron mendefenisikan kualitas sebagai kecocokan pemakaian (*fines for as*). Defenisi ini menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan atau konsumen.
3. Philip B. Crosby
Mendefenisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.
4. Taguchi

Mendefinisikan kualitas menjadi keinginan yang menimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu di terima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

Crosby, Lethimen dan Wyckoff (dalam Lovelock, 1988: 217)

mendefinisikan kualitas pelayanan adalah, “penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specificatuion*) dimana kualitas ini di pandang sebagai derajat keunggulan yang ingin di capai. Dilakukan kontrol terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintahan untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah di terima dapat di simpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Goetsch dan davis yang di terjemahkan Fandy Tjiptono (2001: 101) membuat defenisi mengenai kualitas sebagai berikut :” Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Berdasarkan defenisi kualitas pelayanan di atas dapat disimpulka bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah di tentukan.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik erat kaitannya dengan pemerintahan, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunya kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Pengertian pelayanan publik juga dapat di katakan sebagai pemberian pelayanan atau melayani yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima

pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan masyarakat atau pengguna layanan.

Terdapat beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik yang dikutip dari beberapa pendapat para ahli, sebagai berikut :

1. Menurut pelayanan (*service*)

Menurut Moenir, A.S (2008: 27) “pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung seacara rutin berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5)” pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik’. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pelayanan yang dibutuhkan oleh manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administrasi yang di berikan orang lain selaku anggota organisasi. Berdasarkan pendapat tersebut yang di maksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yang bersifat pribadi dan administrasi yang biasa terdapat pada suatu organisasi.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, skinner, dan Crosby (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010;2) “Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Berdasarkan pendapat ini pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat dilihat akan tetapi dapat dirasakan di mana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

2. Pelayanan publik

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

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintahan) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya yang diharapkan oleh masyarakat.

Dari beberapa defenisi di atas maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah pelayanan umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang di mana pemerintah di tuntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.2.3 Tujuan Pelayanan Publik

Effendi (2006:34) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah :

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewaji ban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggara pemerintah yang baik.

- c. Terpenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

2.2.4 Penyelenggara Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara yang dimaksud adalah instansi pemerintah yang terbagi dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai mana kutip dari Moenir A.S (2008:186), terdapat unsur-unsur pelayanan publik yang tidak dapat di pisahkan satu dengan yang lainnya keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*) yaitu :

1. Tugas layanan, dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang di terima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
2. Sistem atau prosedur layanan, dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
3. Kegiatan pelayanan, dalam pelayanan umum kegiatan yang di tujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
4. Pelaksana pelayanan, pemerintah atau pegawai sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah di pahami masyarakat.

Dalam pelayanan publik, berdasarkan pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 di sebutkan bahwa pelaksana dalam penyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegak, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut

5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib di rahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang di miliki
14. Sesuai dengan kepantasan; dan
15. Tidak menimpang dari prosedur

Mencermati pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di atas, sesungguhnya komunikator pelayanan publik memiliki perilaku yang sangat ideal untuk mewujudkan dalam kegiatan pelayanan publik. Namun, kenyataan menunjukkan bahwa masih banyak perilaku aparatur yang tidak sesuai dengan perilaku yang telah digariskan dalam regulasi tersebut, yang dimana pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur atau standar pelayanan publik yang telah di tentukan.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Seperti yang tertuang dalam Kep.MEMPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan standart pelayanan publik meliputi :

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan dengan penyelesaian pelayanan sampai pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di titipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, di tambahkan materi muatan yang di kutip dari pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya atau tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standart pelayanan

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan standar pelayanan di atas, maka dapat dikatakan dalam proses pelayanan publik harus di informasikan secara komprehensif, dan tidak satupun yang dapat di sembunyikan. Dan agar pelayanan publik dapat memuaskan yang di berikan kepada masyarakat yang di layani, maka si pelaku dalam hal ini petugas pemberi layanan harus dapat memenuhi standar tersebut, dengan harapan standart pelayanan publik yang di tetapkan dapat di laksanakan dengan optimal, terutama oleh pelaksana pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

2.2.6 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik di karenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang di lakukan juga ada beberapa macam. Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 dikelompokkan jadi tiga, yaitu :

1. Pelayanan Administrasi

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan/penguasaan Tanah.

2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang di gunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos.

Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh pemerintah. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik (umum) yang ada di kantor kepala desa Sisarahili berupa pelayanan pada bagian administrasi. Contohnya, berupa pengurusan surat-surat keterangan dari desa, surat keterangan jual-beli tanah, surat keterangan kematian, legalisir dan berbagai surat keperluan lainnya yang di butuhkan oleh masyarakat.

2.2.7 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang di tetapkan dengan keputusan Menpan Nomor :81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip pelayanan publik yang di kutip dari buku Manajemen Pemerintahan dalam perspektif Pelayanan Publik oleh Bambang Intianto (2011:111) tersebut dapat di pahami dengan penjelasan sebagai berikut :

A. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan di selenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Prinsip kesederhanaan ini untuk :

1. Makin sedikitnya simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi Pelaksanaan Pelayanan Umum.
2. Memudahkan masyarakat dalam mengurus dan mendapatkan pelayanan.
3. Memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis atau prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

B. Kejelasan dan Kepastian

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

1. Prosedur tatacara pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi.
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
4. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

C. Keamanan

Dalam prinsip ini memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar di ciptakannya kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor :

1. Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan umum dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.
2. Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya di ciptakan : kondisi tempat atau ruang dapat memberikan rasa nyaman, terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan, dan mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat dapat memenuhi ukuran yang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.
3. Tertib, dalam bahwa proses penyelenggaraan pelayanan dapat diciptakan pelaksanaan secara rapi dan sesuai proses.

D. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat (pemohon).

E. Efisien

Prinsip efisien ini mengandung arti :

1. Persyaratan pelayanan hanya di batasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap

memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan prosduk pelayanan yang di berikan.

2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam halproses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

F. Ekonomis

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus di tentukan secara wajar.

G. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di berlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

H. Ketepatan waktu

Prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat di selesaikan dalam kurung waktu yang telah di tentukan. Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal-hal yang perlu di perhatikan antara lain :

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadual waktu pemberian pelayanan.
2. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan atau atasan langsung

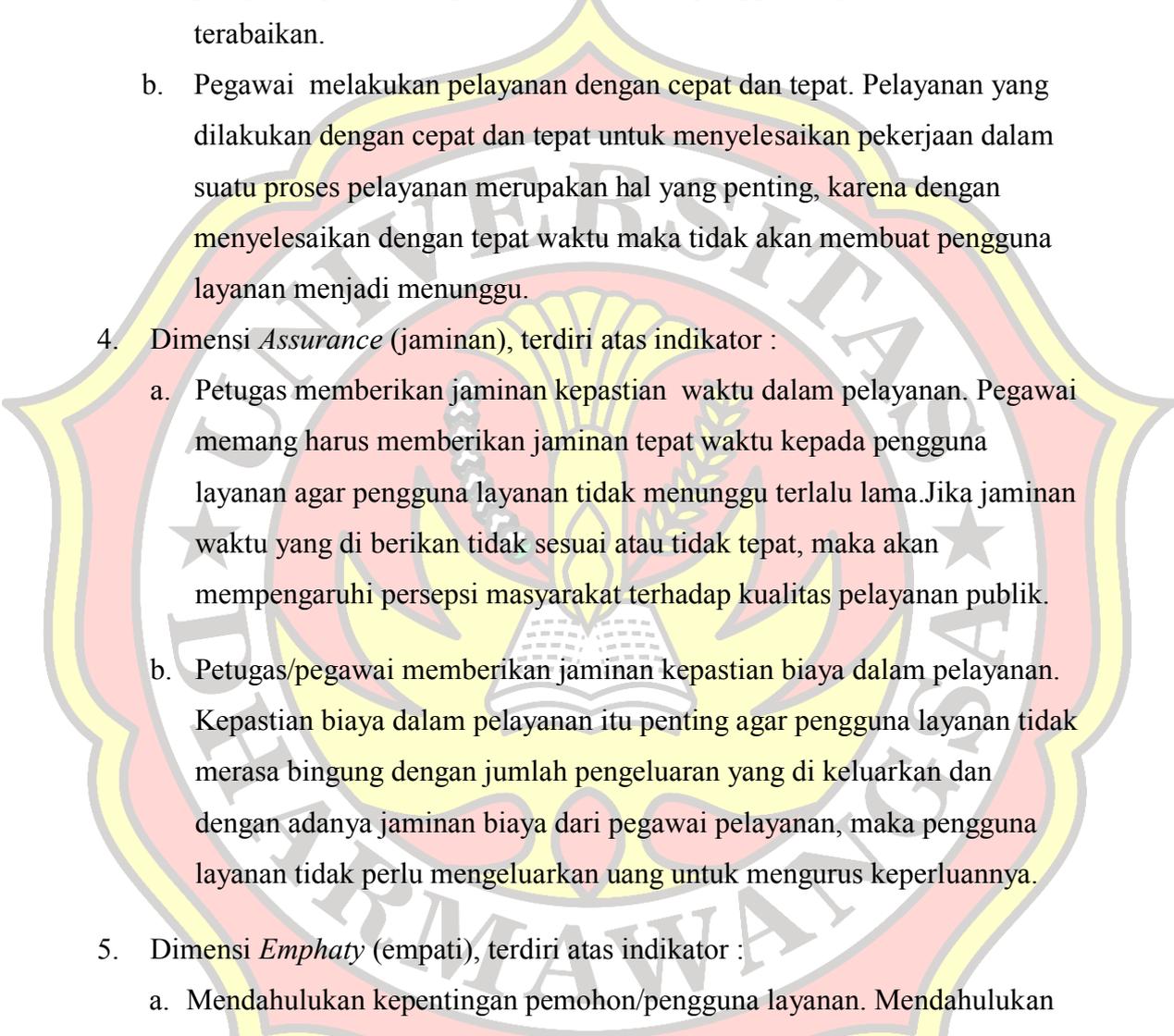
2.2.8 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individual maupun sebagai kelompok terpenuhi. Adapun menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2015:18) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat di ukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan fisik/petugas saat melakukan pelayanan. Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik, penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri kepada orang lain. Jika

pegawai pelayanan tidak berpenampilan rapi maka akan mempengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik.

- b. Kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini mencakup kondisi fisik dari tempat pelayanan, Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman.
 - c. Kedisiplinan pegawai saat melakukan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan.
 - d. Kemudahan dalam proses pelayanan. Pegawai memberikan kemudahan pada proses pelayanan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya dengan contohnya memberitahukan syarat-syarat yang di perlukan kepada pengguna layanan dalam menyelesaikan urusan atau keperluannya
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani. Kecermatan juga merupakan ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan maka akan menimbulkan nilai atau persepsi yang buruk dari penerima layanan.
 - b. Memiliki standart pelayanan. Standart pelayanan publik adalah ukuran yang di berlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
 - c. Kemampuan/keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.
 3. Dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator :

- 
- a. Merespon setiap pengguna/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik dengan merespon maka pengguna layanan tidak merasa terabaikan.
 - b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator :
- a. Petugas memberikan jaminan kepastian waktu dalam pelayanan. Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Jika jaminan waktu yang di berikan tidak sesuai atau tidak tepat, maka akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
 - b. Petugas/pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Kepastian biaya dalam pelayanan itu penting agar pengguna layanan tidak merasa bingung dengan jumlah pengeluaran yang di keluarkan dan dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.
5. Dimensi *Emphaty* (empati), terdiri atas indikator :
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pengguna layanan. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

- b. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun. Sikap ramah dan sopan adalah hal yang penting saat melayani. Karena, keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan
- c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Pelayanan yang di maksud adalah pada saat proses pelayanan pegawai tidak membeda-bedakan dan memberlakukan pengguna layanan semua sama atau tidak diskriminatif

C.METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah merupakan suatu proses, yaitu suatu rangkaian langkah yang di lakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terdapat pertanyaan-pertanyaan tertentu. Metode penelitian sangat di butuhkan dalam proses penelitian untuk dapat mempermudah proses penelitian yang di lakukan. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menguraikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang perilaku yang di amati” (Uhar Suharsaputra,2012:181).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang di temukan di lapangan. Penelitian ini mendeskripsikan data yang di peroleh dari hasil penelitian mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae’adu Kabupaten Nias.

1.Teknik Pengumpulan Data

A. Sumber Data

Sumber data yang di maksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut dapat di peroleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana mengambil data dan bagaimana data tersebut di olah.

Sumber data terdiri dari :

1. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah data yang di ambil dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa di lakukan oleh peneliti. Dengan begitu, data primer merupakan sumber data peneliti yang di peroleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

2. Data Sekunder

Menurut Husein Umar (2013:42) data sekunder merupakan data primer yang telah di oleh lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:143) data sekunder merupakan sumber data penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan di catat oleh pihak lain).

Dari defenisi di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa sumber data primer adalah merupakan data yang langsung dapat dan disajikan sebagai sumber dari penelitian dan pengamatan secara langsung pada objek atau perusahaan tempat penulis melakukan penelitian, dimana dilakukan dengan cara penelitian lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Adapun teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi (*observation*)

Observasi adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang di lakukan. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap subyek maupun obyek penelitian untuk mendapatkan data yang relevan. Pada penelitian ini, pengamatan di lakukan pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sisarahili.

b. Wawancara (*interview*)

Teknik wawancara adalah teknik wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung secara bertatap muka (*personal face to face interview*) dengan sumber data (*responden*)”.

Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae’adu Kabupaten Nias.

c. Dokumentasi (*dokumenter*)

Dokumentasi adalah di tujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, dokumen dan data lain yang relevan penelitian. Dalam penelitian ini dokumentasi berupa, struktur organisasi, catatan serta data-data yang dapat digunakan sebagai data pada penelitian.

2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat peneliti melakukan penelitian guna mendapatkan informasi atau tempat pengambilan data. Lokasi penelitian ini adalah di Desa Sisarahili Kecamatan Sogae’adu Kabupaten Nias.

Waktu penelitian adalah waktu keseluruhan dari jalannya penelitian yang berkaitan dengan pengambilan data saat penelitian atau penetapan waktu pelaksanaan penelitian. waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2018 sampai dengan bulan September 2018.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian ini memerlukan informan atau narasumber untuk memperoleh data dan informasi-informasi yang diperlukan. Untuk menentukan informan, peneliti menggunakan informan penelitian yaitu *key informan* (informan kunci) yang merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok atau orang yang paling tahu informasi banyak mengenai objek yang akan diteliti yang diperlukan oleh si peneliti.

Dalam penelitian ini, pengambilan *key informan* dengan menggunakan Prosedur Kuota, yang di mana prosedur kuota ini adalah peneliti memutuskan saat merancang penelitian, berapa banyak orang dengan karakteristik yang di inginkan untuk di masukkan sebagai informan. Kriteria yang di pilih memungkinkan peneliti untuk fokus pada orang yang peneliti perkirakan akan paling mungkin memiliki pengalaman tahu tentang, atau memiliki wawasan ke dalam topik menelitian.

Dan *key informan* yang di tentukan peneliti yaitu satu orang dari staff yaitu Kepala Desa dan enam orang dari masyarakat.

4. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data adalah suatu metode atau cara mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk di pahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah sebuah penelitian. Analisis data juga bisa di artikan sebagai kegiatan yang di lakukan untuk mengubah data hasil dari sebuah peneletian menjadi sebuah informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk pengambil suatu kesimpulan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisa data Kualitatif (deskriptif) adalah data yang di nyatakan dalam bentuk bukan angka, tetapi berbentuk kata, kalimat dan sebagainya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang di kemukakan oleh Zeithmil dkk (1990) dalam Hardiansyah (2015:18), yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

4.2.1 Persepsi Masyarakat Tentang Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fisik/petugas, kedisiplinan, kenyamanan dan kemudahan memperoleh komunikasi dalam

pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegawai desa Sisarahili namun sebaliknya jika dimensi ini yang di rasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak aka merasakan puas terhadap pelayanan yang di be

Penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai. Jika penampilan pegawai sudah rapi dan sopan, maka pengguna layanan akan memiliki persepsi yang positif terhadap pemberi layanan.

rikan oleh pegawai pelayanan.

Dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan juga sangat penting. Kenyamana tempat bisa berupa kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di tempat pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa nyaman maka akan berpengaruh baik terhadap penyedia layanan. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan juga sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada.

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. kemudahan memperoleh komunikasi dalam pelayanan, berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kantor Kepala Desa Sisarahili sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

4.2.2 Persepsi Masyarakat Tentang Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan waktu mengerjakan dengan benar cermat sesuai dengan prosedur kerja atau sesuai dengan standar pelayanan kemampuan pegawai dalam melayani dan menggunakan alat bantu.

Kecermatan dalam melakukan pelayanan sangatlah penting agar tidak menimbulkan adanya kesalahan dalam melayani, jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada surat yang di urus, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang

seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik.

Kantor kepala desa sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui pelayanan publik di kantor Kepala desa, Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kantor Kepala Desa Sisarahili.

Kemampuan/keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, tidak semua pegawai memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu seperti laptop dan alat bantu lainnya. Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

4.2.3 Persepsi Masyarakat Tentang Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan respon pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat

memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kepala Desa Sisarahili. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan.

Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan

cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

4.2.4 Persepsi Masyarakat Tentang Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Pegawai di Kantor Kepala Desa Sisarahili memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga pegawai memberikan jaminan waktu pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil sesuai dengan kepastian waktu yang diberikan kepada pelanggan tersebut. Dalam mengurus keperluan di Kantor Kepala Desa Sisarahili, semua jaminan biaya administrasi dalam pelayanan di gratiskan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai.

4.2.5 Persepsi Masyarakat Tentang Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam mengetahui Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kantor Desa

Sisarahili harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.

Keramahan dan kesopanan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat.

Pembahasan

A. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kepala desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias.

Persepsi merupakan cara pandang seseorang yang berbeda secara objek yang dilihat dan dirasakan berdasarkan pengamatan, pemahaman dan pengalaman yang kemudian diwujudkan dalam konsep persepsi yang meliputi indikator pemahaman, tanggapan dan harapan. Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan tentang yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen atau yang menerima layanan baik itu berupa layanan jasa maupun jasa yang di harapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Kualitas pelayanan umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan berkualitas dapat di nilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud) adalah dimensi yang di tentukan oleh indikator Penampilan fisik/petugas saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan serta Kedisiplinan pegawai saat melakukan pelayanan. Pelayanan publik kantor desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias sudah menetapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya.

Penilaian persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias sudah berjalan sesuai harapan masyarakat. Namun, pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Contohnya yaitu kurangnya kedisiplinan pegawai dalam hal jam kerja sehingga masyarakat pengguna layanan harus menunggu.

Kedisiplinan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus dapat memperhatikan kedisiplinan pada saat melayani karena jika pengguna layanan sudah merasa kedisiplinan pegawai sudah sesuai harapan masyarakat maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaiknya jika pengguna layanan merasa belum nyaman dan kedisiplinan pegawai kurang maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Disiplin juga merupakan sebuah sikap patuh atau taat pada peraturan-peraturan yang telah di tetapkan, terutama dalam mentaati peraturan jam kerja. pegawai yang disiplin akan mencermirkan sikap yang bertanggungjawab dalam berkerja dan melayani pengguna layanan. Jika pegawai datang dan pulang tidak sesuai waktu yang telah di tentukan maka akan menimbulkan penilaian buruk atau mempengaruhi persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Dimensi *Reliability* (kehandalan) dimensi ini merupakan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara tepat dan terpercaya. Di mensi ini terdiri dari beberapa indikator kecermatan petugas saat melayani, Memiliki standart pelayanan dan Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dalam dimensi *Reliability*, Penilaian persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam di mensi ini antara lain kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki standart pelayanan dan Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun, pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pada standart pelayanan yang tidak jelas yang dimana masyarakat tidak tahu jelas standar pelayanan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan yang di mana tidak semua pegawai dapat mengoperasikan laptop pada saat proses pelayanan.

Standart pelayanan adalah ukuran yang di berlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Contohnya adalah prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berupa syarat-syarat atau berkas-berkas yang di butuhkan dalam surat yang urus dan kejelasan biaya administari atau biaya yang di keluarkan disaat kepengurusan. Jika standart pelayanan sudah jelas dan di ketahui oleh pengguna layanan maka pengguna layanan tidak akan kebingungan di saat pelayanan.

Keahlian pegawai di kantor kepala desa sisarahili masih sangat terbatas. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor kepala desa sisarahili sangat di perlukan karena ini akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan yang di mana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti laptop belum semua dapat mengoperasikannya atau menguasai perangkat tersebut.

Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai , karena *standart operasional procedure*

(SOP) tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

c. Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan). Dimensi ini memiliki indikator Merespon setiap pengguna/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dan Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Di dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Merespon pengguna layanan akan menimbulkan persepsi positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias, pegawai yang merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan di buktikan dengan pemberi layanan yang langsung merespon dan menanyakan keperluan pengguna layanan sesuai dengan antriannya dan tidak membuat pengguna menunggu lama.

Pelayanan publik di kantor kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Namun, ada satu indikator yang masih kurang dalam pelayanan ini yaitu Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu penyelesaian yang tepat, yang di mana masih terdapat masyarakat yang harus menunggu lama dalam proses pelayanan.

Ketepatan waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah di tentukan. Jika waktu yang di berikan pegawai atau pemberi pelayanan tidak sesuai yang telah di janjikan maka akan mempengaruhi kepercayaan pengguna layanan, serta menimbulkan penilaian buruk terhadap kualitas pelayanan.

d. Dimensi keempat yaitu dimensi *Assurance* (ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yang di berikan oleh pegawai kepada pengguna layanan. Indikator dalam dimensi ini adalah Petugas memberikan jaminan kepastian waktu dalam pelayanan, Petugas/pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pelayanan publik di kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu kabupaten Nias sudah menerapkan dimensi Assurance (ketanggapan) beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai

harapan masyarakat masyarakat hanya saja terdapat indikator yang masih kurang yaitu kepastian waktu dalam pelayanan, yang di mana dalam pengurusannya masyarakat atau pengguna layanan harus menunggu lama.

Pegawai harus dapat memberikan jaminan baik kepastian waktu dan biaya yang jelas kepada pengguna layanan atau masyarakat. Karena, jika pengguna layanan sudah di berikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan kepada penyedia layanan.

e. Dimensi yang kelima atau yang terakhir adalah dimensi *Emphaty* (empati). Di mensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Indikator dari dimensi ini adalah Mendahulukan kepentingan pemohon/pengguna layanan, Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun dan Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Dalam pelayanan publik di kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya dan sudah berjalan sesuai harapan masyarakat. Namun, pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti Mendahulukan kepentingan pemohon/pengguna layanan, namun hal tersebut tidaklah selalu terjadi tergantung situasinya.

Mendahulukan kepentingan pemohon adalah salah satu hal yang penting dalam melakukan pelayanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa di hargai dan di hormati dan tidak merasa terabaikan. Jika pegawai lebih mendahulukan kepentingannya maka akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayana yang di berikan dan dapat menimbulkan penilaian buruk terhadap penyedia layanan.

E.PENUTUP

1.Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias dapat di lihat dari indikator persepsi yang meliputi lima dimensi yaitu pemahaman, tanggapan dan harapan yang di nilai melalui lima dimensi yaitu :

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud) yang mempunyai indikator Penampilan fisik/petugas saat melakukan pelayanan dan Kedisplinan pegawai saat melakukan pelayanan. Namun, ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu kedisplinan pegawai saat melakukan pelayanan yang belum sesuai harapan.
- b. Dimensi *Reliability* (kehandalan) yang mempunyai indikator Memiliki standart pelayanan dan Kemampuan/keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun, indikator tersebut masih belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu standart pelayanan dan mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan) yang mempunyai indikator Merespon setiap pengguna/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dan Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Namun, dalam pelaksanaanya masih ada indikator yang berjalan tidak sesuai harapan masyarakat yaitu Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan yang tepat yang di mana ada beberapa pelanggan yang menunggu lama dalam proses pelayanan.
- d. Dimensi *Assurance* (jaminan) yang mempunyai indikator Petugas memberikan jaminan kepastian waktu dalam pelayanan, Petugas/pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Namun, ada indikator yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat yaitu jaminan kepastian waktu dalam pelayanan.
- e. Dimensi *Emphaty* (empati) yang mempunyai indikator Mendahulukan kepentingan pemohon/pengguna layanan, Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun dan Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif

(membeda-bedakan). Namun, ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan yaitu Mendahulukan kepentingan pemohon/pengguna layanan.



2 **Saran**

1. Dikantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias kedisiplinan pegawai dalam hal jam kerja perlu di perbaharui agar sesuai dengan prosedur jam kerja yang telah ditentukan.
2. Dikantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias sebaiknya di adakan pelatihan khusus bagi pegawainya yang belum mahir menggunakan alat bantu seperti laptop dan di harapkan dapat memberikan standart pelayanan yang jelas kepada pengguna layanan.
3. Pegawai di kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias sebaiknya dapat memberikan jaminan kepastian waktu dalam pelayanan agar tidak membuat para pengguna layanan menunggu terlalu lama.
4. Pegawai di kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias harus dapat Mendahulukan kepentingan pemohon/pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press
- Alizamar, Nasbahry Couto. 2016. *Psikolog Persepsi & Desain Informasi; Sebuah kajian Psikolog Persepsi dan Prinsip Kognitif untuk Kependidikan dan Desain Komunikasi Visual*. Yogyakarta. Media Akademik
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta
- Badeni. 2014. *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi*. Bandung. Alfabeta.
- Bambang Istianto. 2011. *Manajemen Pemerintah (Dalam perspektif Pelayanan Publik)*. Jakarta. Mitra Wacana Media
- Basrowi. 2014. *Pengantar Sosiologi*. Cetakan Kedua. Ghalia Indonesia
- Bimo Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Andi Offset
- Burhan Bungin. 2007. *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi kedua. Jakarta. Kencana
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- Fandy Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Offset
- Irwanto. 2002. *Psikolog Umum*. Jakarta. PT. Prehalindo
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta. Gava Media.
- Komang Ardana, Ni wayan Mujiati, Anak Agung Ayu Sriathi. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Umum di Indonesia*. Jakarta. Bina Aksara
- Miftah Thoha. 2007. *Perilaku Organisasi (konsep dasar dan aplikasinya)*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Mitfah Thoha. 2003. *Kepemimpinan dalam Manajemen : suatu pendekatan perilaku*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Bumi Aksara

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Cetakan I. Mandar Maju

