

KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DESA KURAU KECAMATAN KURAU KABUPATEN TANAH LAUT

Quality of Services From The Government of Kurau Village Kurau District Tanah Laut Regency

Ade Hermawan^{1*}
Norbayah¹

¹STIA Bina Banua Banjarmasin

*corresponding author:
stiabb08@gmail.com

Abstrak

Peran pemerintah desa termasuk di dalamnya pemerintah desa Kurau Kecamatan Kurau sebagai instansi penyelenggara layanan sangat penting. Masyarakat desa sebagai pihak pengguna layanan juga akan terpenuhi hak-haknya untuk pelayanan berkualitas dengan adanya petugas yang berkompeten. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Kualitas pelayanan pemerintah desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari kelima indikator yang dijadikan ukuran untuk menilai kualitas pelayanan Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau yaitu Kenyamanan sarana pelayanan, Akurasi pelayanan, Keramahan petugas, Ketepatan waktu, dan Kemudahan prosedur pelayanan semuanya mempunyai kecenderungan yang baik, kecuali kenyamanan sarana pelayanan yang berada pada kategori cukup baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau adalah kualitasnya baik.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan
Pemerintah Desa

Keywords:

Service quality
Village government

Abstract

The role of the village government including the Kurau village government, Kurau District as an agency providing services is very important. The village community as users of services will also have their rights fulfilled for quality services with the presence of competent officers. This study aims to analyze the quality of services of the Kurau village government, Kurau District, Tanah Laut Regency. The results of the study show that of the five indicators used as a measure to assess the quality of services of the Kurau Village Government, Kurau District, namely Comfort of service facilities, Accuracy of service, Friendliness of officers, Punctuality, and Ease of service procedures, all have a good tendency, except for the comfort of service facilities which are in the fairly good category. This means that it can be concluded that over all the services provided by the Kurau Village Government, Kurau District are of good quality.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <http://assyifa.forindpress.com/index.php/assyifa/index>

Submit: 27-07-2024

Accepted: 10-08-2024

Published: 12-08-2024

PENDAHULUAN

Peran pemerintah desa termasuk di dalamnya pemerintah desa Kurau Kecamatan Kurau sebagai instansi penyelenggara layanan sangat sentral maka harus pula diimbangi dengan pengembangan kompetensi para petugas layanannya. Para pengguna layanan juga akan terpenuhi hak-haknya untuk pelayanan berkualitas dengan adanya petugas yang berkompeten. Rasanya tidak mungkin kewajiban membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna layanan bisa

dilakukan jika petugas layanan sendiri tidak tahu aturan terkait pelayanan publik.

Namun perlu juga dipahami bahwa masyarakat desa Kurau sebagai pengguna layanan pun punya peran sebagai pengawas layanan. Bentuk peran masyarakat adalah dengan membuat laporan melalui kanal aduan internal penyelenggara yang tersedia. Maka dari itu, pemerintah desa Kurau juga diharapkan tidak memandang aduan masyarakat sebagai sesuatu yang buruk atau negatif dan hanya mengganggu. Justru

dengan aduan tersebut maka kontrol dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan bisa dilakukan.

Untuk permasalahan lainnya yaitu, dugaan tidak memberikan layanan kepada masyarakat berupa permohonan informasi terkait proyek tertentu yang menggunakan dana desa, dugaan adanya konflik kepentingan pemerintah desa dan BPD terhadap masuknya investor ke desa dengan membuat kesepakatan tanpa musyawarah dengan masyarakat, dugaan permintaan imbalan berupa uang terhadap pelayanan surat pernyataan penguasaan fisik tanpa ada regulasi jelas yang mendasarinya, dugaan petugas yang tidak berkompeten terhadap pemberian penjelasan ke masyarakat terhadap produk layanan tertentu, dugaan penyalahgunaan wewenang aparat desa atau BPD terhadap pemberian suatu bantuan tertentu kepada masyarakat yang cenderung berpihak maupun diskriminatif, dugaan perbuatan tidak patut pejabat desa baik pada pemerintah desa maupun BPD dalam melayani masyarakat dan lain sebagainya.

Ada beberapa faktor yang kemudian membuat masyarakat desa Kurau merasa pelayanan di desa kurang maksimal, yaitu sering ditemukan bahwa belum utuhnya pemahaman penyelenggara layanan di desa terhadap regulasi yang ada, merasa superior karena menjadi pejabat di desa sehingga pelaksanaan kewenangan tidak mempertimbangkan asas-asas penyelenggaraan layanan publik dan tidak dilakukan pengadministrasian yang baik terhadap proses pelayanan.

Perlu atensi khusus untuk meminimalisir maladministrasi pelayanan di desa. Tanggung jawab tersebut tidak saja melekat kepada pejabat desa sebagai petugas layanan. Namun optimalisasi peran pembinaan dari pemerintah kabupaten hingga pusat sangat penting untuk mengupgrade kompetensi para petugas layanan di desa. Tentu saja terhadap teknisnya harus tetap memperhatikan adat istiadat, kearifan lokal dan kondisi desa tersebut.

Dan perlu dijadikan catatan, semakin meningkatnya aduan layanan oleh masyarakat desa maka belum tentu pelayanan di desa juga buruk karena bisa jadi ini indikator bahwa masyarakatnya sudah mulai memahami bahwa peran aktif masyarakat sangat penting demi peningkatan layanan publik. Harapan kita tentu adalah bagaimana penyelenggaraan pelayanan dan pengguna layanan di desa Kurau bisa sama-sama memahami tugas dan fungsinya sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Makin baik layanan di desa maka akan menunjukkan kualitas desanya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas itulah yang menjadi alasan bagi peneliti guna melakukan penelitian mengenai masalah kualitas pelayanan publik pemerintah desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut.

METODE PENELITIAN

Metoda yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metoda Evaluasi, yaitu suatu metoda penelitian yang bertujuan guna melakukan penilaian terhadap Kualitas Pelayanan Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut.

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagian masyarakat di wilayah Kabupaten Tanah Laut yang pernah mendapatkan pelayanan dari Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yang mempunyai pengetahuan dan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut selama periode waktu penelitian ini dilakukan. Data atau informasi yang diperlukan adalah Gambaran Umum Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut dan Kualitas pelayanan Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, akurasi pelayanan, keramahan petugas pelayanan, dan kenyamanan

pelayanan yang ditunjukkan oleh Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Kuisisioner dan dokumentasi. Peneliti menyebarkan angket kepada para informan untuk memperoleh data mengenai indikator Kualitas Pelayanan Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut . peneliti juga melakukan pengumpulan data-data sekunder yang ada pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yang berupa Dokumen Laporan Kualitas Pelayanan Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut.

Peneliti menggunakan analisa kualitatif yaitu mempelajari, menelaah dan menganalisa data, informasi dan fakta yang penulis peroleh kemudian data tersebut dibaca, dianalisa (disandingkan dan dibandingkan) dan diinterpretasikan untuk akhirnya diambil suatu kesimpulan.

HASIL

Desa Kurau merupakan salah satu Desa yang ada di wilayah Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. Desa Kurau berbatasan di sebelah utara dengan desa Kurau Utara, di sebelah selatan berbatasan dengan desa Padang Luas, di sebelah Timur berbatasan dengan Handil Negara, dan di sebelah barat berbatasan dengan laut jawa.

Desa Kurau memiliki luas wilayah 2090 hektar. Sebagian besar luas wilayah desa kurau dimanfaatkan untuk lahan persawahan dan perkebunan, dan sisanya untuk pemukiman.

Jumlah penduduk Desa Kurau Kecamatan Kurau sebanyak 2.382 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 1.223 jiwa dan perempuan sebanyak 1.159 jiwa dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 781 KK.

Mayoritas mata pencaharian masyarakat desa Kurau kecamatan Kurau adalah bekerja sebagai petani, wiraswasta, dan karyawan perusahaan swasta.

Tabel 1. Perangkat Desa Kurau

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1.	Anang Kaderi	Kepala Desa	SLTA
2.	Lukman Hakim	Sekretaris Desa	Sarjana
3	Supian Hadi	Kasi pemerintahan	SLTA
4.	Saipullah	Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan	SLTA
5.	Andi Rizani	Kaur. umum	SLTA
6.	M. Noor Fad Kurniawan	Kaur. keuangan	Sarjana
7.	Norbayah	Kepala dusun	SLTA
8	M. Erwansyah	Staf	SLTA

Dalam penelitian ini evaluasi terhadap Pelayanan Kantor Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut, diukur dengan menggunakan lima indikator, yaitu Kenyamanan sarana pelayanan, Akurasi pelayanan, Keramahan petugas, Ketepatan waktu, dan Kemudahan prosedur pelayanan.

I. Kenyamanan Sarana Pelayanan

Berikut ini adalah hasil tanggapan informan penelitian berkaitan dengan evaluasi terhadap pelayanan Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yang diukur berdasarkan indikator Kenyamanan Sarana Pelayanan.

Tabel 2. Kenyamanan Sarana Pelayanan

No.	Kenyamanan Sarana Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1.	Nyaman	16	32
2.	Cukup Nyaman	33	66
3.	Tidak Nyaman	1	2
Jumlah		50	100

Tabel 2 menunjukkan tanggapan informan terhadap Kenyamanan Sarana Pelayanan. Dari 50 orang responden 16 orang menyatakan nyaman, 33 orang menyatakan cukup nyaman, dan 1 orang menyatakan tidak nyaman. Artinya terdapat kecenderungan bahwa Kenyamanan Sarana Pelayanan Kantor Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Tanah Laut dalam Penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat

Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut adalah cukup nyaman.

2. Akurasi Pelayanan

Berikut ini adalah hasil tanggapan informan penelitian berkaitan dengan evaluasi terhadap pelayanan Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yang diukur berdasarkan indikator akurasi pelayanan.

Tabel 3. Akurasi Pelayanan

No.	Akurasi Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1.	Akurat	37	74
2.	Cukup akurat	12	24
3.	Tidak akurat	1	2
Jumlah		50	100

Tabel 3 menunjukkan akurasi pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut. Dari 50 orang Ketepatan 37 orang menyatakan handal, 12 orang menyatakan cukup handal, dan 1 orang menyatakan tidak handal. Artinya terdapat kecenderungan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut kepada seluruh masyarakat Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut adalah akurat.

3. Keramahan Petugas

Berikut ini adalah hasil tanggapan informan penelitian berkaitan dengan evaluasi terhadap pelayanan Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yang diukur berdasarkan indikator Keramahan petugas.

Tabel 4. Keramahan petugas

No.	Keramahan petugas	Frekuensi	Persentase
1.	Ramah	42	90
2.	Cukup ramah	7	7
3.	Tidak ramah	1	3
Jumlah		50	100

Tabel 4 menunjukkan jawaban informan terhadap Keramahan petugas Penyelenggara pelayanan Kantor Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut. Dari 50 orang

Ketepatan 42 orang menyatakan petugasnya ramah, 7 orang menyatakan cukup ramah, dan 1 orang menyatakan tidak ramah. Artinya terdapat kecenderungan bahwa Penyelenggara pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut adalah ramah.

4. Ketepatan Pelayanan

Berikut ini adalah hasil tanggapan informan penelitian berkaitan dengan evaluasi terhadap pelayanan Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yang diukur berdasarkan indikator Ketepatan pelayanan.

Tabel 5. Ketepatan Pelayanan

No.	Ketepatan Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1.	Tepat waktu	42	84
2.	Cukup tepat waktu	7	14
3.	Tidak tepat waktu	1	2
Jumlah		50	100

Tabel 5 menunjukkan Ketepatan waktu Penyelenggaraan pelayanan Kantor Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut. Dari 50 orang Ketepatan 42 orang menyatakan tepat waktu, 7 orang menyatakan cukup tepat waktu, dan 1 orang menyatakan tidak tepat waktu. Artinya terdapat kecenderungan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut adalah tepat waktu.

5. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berikut ini adalah hasil tanggapan informan penelitian berkaitan dengan evaluasi terhadap pelayanan Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yang diukur berdasarkan indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan.

No.	Kemudahan Prosedur	Frekuensi	Persentase
1.	Mudah	33	67
2.	Cukup mudah	16	30
3.	Sulit	1	3
Jumlah		50	100

Tabel 6 menunjukkan Kemudahan Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut kepada seluruh warga masyarakat Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut. Dari 50 orang Ketepatan 33 orang menyatakan prosedurnya mudah, 16 orang menyatakan cukup mudah, dan 1 orang menyatakan sulit. Artinya terdapat kecenderungan bahwa prosedur pelayanan Kantor Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut dalam Penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut adalah mudah.

PEMBAHASAN

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Termasuk di dalamnya adalah kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan. Kekurangnyamanan sarana pelayanan tersebut dikarenakan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi, hal ini mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa panas, tidak tersedianya papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna berserakan diatas meja pelayanan.

Akurasi adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat sehingga memuaskan pengguna layanan. Akurasi petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan

profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, dimensi akurasi pelayanan ditentukan oleh indikator- indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan.

Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah satu orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah.

Tuntutan akurasi petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan akurasi itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk belum

prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya Keramahan petugas dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Keramahan petugas dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki Keramahan petugas memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya Keramahan petugas terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk

pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi keramahan petugas peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut belum sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan. Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Dimensi ketepatan waktu merupakan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketepatan waktu layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk

melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut Kabupaten Banjar pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu kepastian waktu bagi setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal di Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM baik itu jumlah maupun kualitasnya. Jumlah petugas pelayanan yang kurang serta minimnya kemampuan petugas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas prosedur pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, kemudahan prosedur pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kecamatan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

KESIMPULAN

Dengan mengacu kepada tujuan penelitian dan berdasarkan hasil dan analisis yang telah peneliti lakukan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kelima indikator yang dijadikan ukuran untuk menilai pelayanan Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau yaitu Kenyamanan sarana pelayanan, Akurasi pelayanan, Keramahan petugas, Ketepatan waktu, dan Kemudahan prosedur pelayanan semuanya mempunyai kecenderungan yang baik, kecuali kenyamanan sarana pelayanan yang berada pada kategori cukup baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Kurau Kecamatan Kurau adalah kualitasnya baik.

REFERENSI

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafii. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta'. PT. Rineka Cipta.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Nogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Septi Winarsi, Atik dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
-----, Profil Desa Kurau Kecamatan Kurau
Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023.