

# Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Dabulon Kecamatan Lumbis Kabupaten Nunukan

Oleh: Kontributor Sriwidadi

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Dabulon, Kecamatan Lumbis, Kabupaten Nunukan, khususnya dalam pengelolaan dokumen kependudukan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui angket, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini mengukur **14 unsur pelayanan publik** untuk menilai sejauh mana pelayanan di kantor desa tersebut memenuhi standar yang baik.

## Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- Mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Dabulon berdasarkan **14 unsur pelayanan**.
- Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.
- Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan **pendekatan kuantitatif** dengan metode pengumpulan data melalui:

- **Angket (Kuesioner)**: Dibagikan kepada masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan.
- **Observasi**: Pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di kantor desa.
- **Dokumentasi**: Analisis dokumen terkait prosedur pelayanan dan arsip administrasi.

**Sampel penelitian** meliputi Kepala Desa, perangkat desa, dan masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis secara **kualitatif deskriptif** untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan.

## **Hasil Penelitian**

Berdasarkan **14 unsur pelayanan publik** yang diukur, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Dabulon secara umum masuk dalam kategori **baik**. Berikut penjelasan detail dari setiap unsur:

### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan mengacu pada tahapan yang harus dilalui masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Di Kantor Desa Dabulon, prosedur sudah cukup jelas, seperti pengajuan, verifikasi, dan penerbitan dokumen. Namun, masih diperlukan sosialisasi lebih intensif agar masyarakat memahami alur tersebut tanpa kebingungan.

### **2. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan administrasi seperti KK, KTP, dan surat keterangan sudah tertera di papan pengumuman. Namun, beberapa warga mengeluhkan fleksibilitas dalam hal dokumen pendukung, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil.

### **3. Kejelasan Pelayanan**

Petugas mampu memberikan informasi dengan baik terkait jenis layanan, syarat, dan estimasi waktu penyelesaian. Namun, masih ada kasus di mana informasi tidak konsisten antara satu petugas dengan petugas lainnya.

### **4. Kedisiplinan Petugas**

Mayoritas petugas datang tepat waktu dan bekerja sesuai jam layanan. Namun, ada keluhan terkait keterlambatan pelayanan ketika petugas harus menangani urusan lain di luar kantor.

### **5. Tanggung Jawab Petugas**

Petugas cukup responsif dalam menangani pengaduan dan keluhan masyarakat. Jika terjadi kesalahan administrasi, mereka berusaha memperbaikinya dengan cepat.

## **6. Kecepatan Pelayanan**

Pelayanan relatif cepat jika dokumen lengkap. Namun, proses bisa tertunda jika ada dokumen yang kurang atau harus diverifikasi ke instansi lain. Pelayanan Pengurusan sebagian dapat dilakukan secara online namun beberapa dokumen lain harus dilakukan langsung ke kantor kecamatan atau ke Kantor Dukcapil Nunukan, inilah yang membuat kecepatan pelayanan tidak dapat dilakukan dengan cepat terkait jarak tempuh ke Kantor Dukcapil yang cukup jauh.

## **7. Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. Semua warga, baik dari lingkungan Rukun Tetangga mana pun, mendapatkan perlakuan yang sama.

## **8. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Mayoritas masyarakat puas dengan sikap petugas yang ramah dan sopan. Hanya sedikit keluhan tentang petugas yang terkesan kurang sabar saat menghadapi warga yang kurang paham prosedur. Biasanya berkas yang harus dilampirkan tidak dibawa.

## **9. Kewajaran Biaya Pelayanan**

Tidak ada pungutan liar. Biaya resmi seperti pembuatan KTP atau KK sudah sesuai dengan peraturan dan terjangkau, yaitu gratis ketika mengurus langsung ke Kantor Dukcapil Nunukan, namun mengingat jarak yang cukup jauh masyarakat membantu ala kadarnya sebagai pengganti bensin.

## **10. Kepastian Biaya Pelayanan**

Biaya yang dikenakan transparan dan tidak berubah-ubah. Masyarakat tidak perlu khawatir dengan biaya tambahan yang tidak jelas. Secara umum tidak di pungut biaya kalau masyarakat mengurus secara langsung ke Kantor Dukcapil Nunukan.

## **11. Kepastian Jadwal Pelayanan**

Jadwal pelayanan sudah tertera dengan jelas, tetapi kadang ada keterlambatan jika petugas sedang ada rapat atau tugas luar, terutama Kasi Pemerintahan yang berkompeten dalam pengurusan Kependudukan.

## 12. Kenyamanan Lingkungan

Ruang tunggu cukup nyaman, tetapi fasilitas seperti kursi dan meja perlu diperbaiki. Ventilasi udara juga perlu ditingkatkan agar lebih sejuk.

## 13. Keamanan Pelayanan

Proses pelayanan berjalan aman tanpa gangguan. Tidak ada keluhan tentang pemalsuan dokumen atau penipuan dalam pelayanan.

## 14. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas dalam memahami sistem administrasi kependudukan cukup baik. Namun, masih ada beberapa petugas yang kurang terampil dalam menggunakan teknologi informasi, seperti aplikasi pelayanan online. Pelatihan rutin diperlukan untuk meningkatkan kompetensi mereka.

## Kendala yang Dihadapi

Beberapa kendala dalam pelayanan publik di Kantor Desa Dabulon antara lain:

- **Keterbatasan SDM:** Jumlah petugas terbatas sehingga mempengaruhi kecepatan layanan.
- **Infrastruktur:** Fasilitas pendukung seperti komputer dan jaringan internet masih perlu ditingkatkan.
- **Pemahaman Masyarakat:** Masih ada warga yang kurang memahami prosedur administrasi.
- **Keterampilan Teknologi:** Beberapa petugas masih gagap dalam menggunakan sistem digital.

## Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa langkah yang dapat dilakukan:

- **Pelatihan Petugas:** Khususnya dalam penggunaan teknologi informasi untuk pelayanan online.
- **Penyediaan Sarana Prasarana:** Memperbaiki fasilitas pendukung seperti komputer dan jaringan internet.

- **Sosialisasi Prosedur:** Memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui penyuluhan atau media informasi desa.
- **Penambahan SDM:** Merekrut tenaga tambahan untuk mempercepat proses pelayanan.

## **Kesimpulan**

Secara umum, pelayanan publik di Kantor Desa Dabulon sudah baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal **efisiensi waktu, ketersediaan SDM, infrastruktur, dan kemampuan teknologi petugas**. Dengan perbaikan di beberapa aspek tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat semakin optimal dan memenuhi harapan masyarakat.