

Tanggung Jawab dalam Pelayanan Administrasi Desa

Sartono*¹, Andri Trianfano*²

* Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Purwokerto

E-mail:

sartonofisip@gmail.com

Abstrak

Penulisan karya ilmiah ini bertujuan untuk mengangkat bahasan mengenai pelayanan administrasi desa merupakan tanggung jawab atau naluri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui analisis dokumen. Dari hasil analisis dapat dikonfirmasi bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanannya. Pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu atau aparat desa yang secara fungsional bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya sehingga harus menunjukkan perilaku profesional, bukan sebaliknya berperilaku berdasarkan naluri yaitu mempertahankan kebiasaan-kebiasaan yang telah ada dan dilaksanakan secara turun temurun.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi, Tanggung Jawab

Abstract

The purpose of writing this scientific paper is to raise the discussion about village administration services as a responsibility or instinct. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection through document analysis. From the results of the analysis it can be confirmed that public services aim to provide satisfaction for service users. Its implementation is entrusted to certain government officials or village officials who are functionally responsible for their duties and functions so that they must show professional behavior, not vice versa, behave based on instinct, namely maintaining habits that have been there and carried out for generations.

Keywords: Service, Administration, Responsibilities

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi. Salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. (Undang-undang No.32 Tahun 2004). Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan pemerintah atau

hal-hal lain yang disediakan pemerintah yang dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan / kebutuhan yang dihadapi oleh masyarakat.

Pelayanan Publik itu sendiri akhir-akhir ini sering menjadi sorotan masyarakat yang semakin mengemuka dan bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Hal yang sering dikritisi adalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai merupakan merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat penting dalam pelayanan administrasi umum karena Pegawai merupakan salah satu unsur aparatur yang secara kelembagaan menjadi bagian dari manajemen pemerintahan untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya dalam hal pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah di segala bidang merupakan tugas pokok dan kini menjadi tuntutan yang harus ditingkatkan ke arah yang lebih baik dan memberi kepuasan kepada pihak yang dilayani, tidak hanya itu pegawai juga berkepentingan dalam merencanakan dan mengembangkan karirnya. Rencana pengembangan karirnya itu merupakan kehidupan dari kekayaan seseorang. Agar memperoleh kemampuan dan karir,

Seorang pegawai tentunya harus menampilkan kemampuan dan produktifitas yang semaksimal mungkin disamping menunjukan perilaku yang positif dalam berpikir dan bertindak sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Kinerja pegawai merupakan salah satu upaya dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dikarenakan organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi (Trianingih, 2017).

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada

aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129)

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (1984:22) bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (1991:7), “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai:

Perihal/cara melayani, servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995:571). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Istilah lain yang sejenis dengan dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991:176-177).

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan isu penting dalam reformasi birokrasi yang terus berkembang dan penuh kritik dewasa ini. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk

memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Depertemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004), bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan definisi “ Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sementara menurut David McKevitt(1998), dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah.

B. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpam Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan public berdasarkan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipasif
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkaun.

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang harus diperhatikan, (Ratmino dan Winarsih, 2006:245) yaitu :

1. Pembahasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
2. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

3. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
4. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
5. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas.
6. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
7. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya harus ditetapkan selama mungkin.
8. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

C. Tanggung Jawab

Setiap orang pada hakikatnya telah diberikan tanggung jawab, yang telah menjadi bagian dari kehidupan manusianya sebagai kodrat. Namun belum tentu semua orang dapat mengetahui dan memahami apa sebenarnya arti dari tanggung jawab.

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatunya. Dalam hal ini jika dijabarkan tanggung jawab adalah kesadaran seseorang akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya.

Diantaranya bentuk-bentuk tanggung jawab yang dikutip dari buku yang diterbitkan oleh Kemendikbud berjudul Pendidikan Orang Tua Mengembangkan Tanggung Jawab Pada Anak (2016) meliputi:

1. Tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat

Sebagai makhluk sosial tentunya kita memiliki tanggung jawab dalam lingkungan bermasyarakat yang dapat dilakukan diantaranya dengan:

- Berpartisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan masyarakat, misalnya menjaga kebersihan lingkungan, menjaga keamanan dan ketertiban dalam masyarakat
 - Tidak melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan peraturan/norma yang berlaku
 - Berani melaporkan kejadian yang merugikan masyarakat kepada yang berwenang.
 - Menghargai perbedaan agama, suku, dan budaya
2. Tanggung jawab kepada bangsa dan negara
- Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa
 - Mencintai tanah air dengan melestarikan Bahasa dan seni budayanya
 - Selalu mencintai semua produk-produk buatan dalam negeri

D. Naluri atau Insting

Naluri atau insting adalah suatu pola perilaku dan reaksi terhadap suatu rangsangan tertentu yang tidak dipelajari tapi telah ada sejak kelahiran suatu makhluk hidup dan diperoleh secara turun-temurun (filogenetik). Dalam psikoanalisis, naluri dianggap sebagai tenaga psikis bawah sadar yang dibagi atas naluri kehidupan (eros) dan naluri kematian (thanos). Naluri merupakan respon-respon yang secara otomatis bereaksi timbul dalam tingkah laku dan perasaan kita tanpa kita sadari (di luar kesadaran kita).

Dalam konsep Freud, naluri atau insting adalah representasi psikologi bawaan dari eksitasi (keadaan tegang dan terangsang) pada tubuh yang diakibatkan oleh munculnya suatu kebutuhan tubuh. Apabila tubuh membutuhkan makanan, contohnya maka energy psikis akan terhimpun dalam naluri lapar yang mendorong dan mengerakkan individu untuk bertindak memuaskan kebutuhan akan makanan. Dari sini bisa diperoleh gambaran bahwa pada naluri terdapat empat unsur, yaitu sumber, upaya, objek dan dorongan. Sumber dari naluri adalah kebutuhan, upayanya adalah mengisi kekurangan atau memuaskan kebutuhan. Adapun unsur dorongannya jelas bahwa naluri itu bersifat mendorong individu untuk bertindak dan bertingkah laku.

Menurut Freud naluri diartikan sebagai tenaga psikis di bawah sadar (id), yang dibagi atas (1) naluri kehidupan (eros), kecenderungan dan dorongan untuk mempertahankan kehidupan dan keturunan; (2) Naluri kematian (thanatos), kebalikan dari naluri kehidupan, dorongan untuk merusak, agresi yang berakar pada libido, baik

keluar (sadisme) maupun kedalam (masakisme). Hal tersebut sesuai diungkapkan didalam kamus lengkap psikologi, insting adalah suatu reaksi yang kompleks dan tidak dipelajari (terlebih dahulu), yang menjadi sifat-sifat khas suatu species, seperti membangun sarang pada tawon.

Dengan perkataan lain, naluri kehidupan adalah naluri yang ditujukan kepada pemeliharaan kehidupan manusia sebagai individu maupun sebagai species. Contoh dari naluri kehidupan adalah lapar, haus dan seks. Sementara naluri kematian atau “Thanatos” (naluri merusak) adalah naluri yang ditujukan kepada perusakan atau penghacuran terhadap apa yang sudah ada (organisme atau individu itu sendiri). Freud mengajukan gagasan mengenai naluri kematian ini berdasarkan fakta yang ditemukannya bahwa tujuan semua mahluk hidup atau organisme adalah kembali kepada tujuan organis atau dengan kata lain tujuan dari seluruh kehidupan adalah kematian.

PEMBAHASAN

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2003:24-27) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan
2. Variasi pelayanan
3. Para petugas pelayanan
4. Struktur organisasi
5. Informasi
6. Kepekaan permintaan dan penawaran
7. Prosedur
8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan

Menurut Zeithaml dkk (1990) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri atas indikator
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan) terdiri atas indikator
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon
 - b. Melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Melakukan pelayanan dengan cermat
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator
 - a. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - c. Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (empati) terdiri atas indikator
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon
 - b. Melayani dengan sikap ramah
 - c. Melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Melayani dan menghargai setiap pemohon atau tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Lima dimensi pelayanan public tersebut di atas, menurut Zeithaml (1990) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan

Prosedur Pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Mencakup kejelasan dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

7. Keluhan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika telematika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkunagn pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih,rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri PNRB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Setiap penyeleggara pelayanan publik dalam menentukan standar pelayanan selaras degan kemampuan penyelenggara. Standar pelayanan ini memperhatikan enam prinsip yakni sederhana, partisipatis, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan.

Sementara komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu

pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

KESIMPULAN

Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pelayannya. Fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan masyarakat. Pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu atau aparat desa yang secara fungsional bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya. Setiap aparat telah diberi tugas dan tanggung jawab sesuai bidang dan fungsinya. Sehingga mereka harus sadar akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya. Bukan sebaliknya berperilaku berdasarkan naluri yaitu mempertahankan kebiasaan-kebiasaan yang telah ada dan dilaksanakan secara turun temurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Donald. 1984. Social Problems. Second Edition. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media Publishers in Oxford, Malden, Mass.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. “Penyusunan Standar Pelayanan Publik”. Jakarta: LAN
- Lovelock, C.H. (1991). “Service Marketing” Jhon Willey & Sons Inc.
- McKevitt, David. 1998. Managing Core Public Services. Published by Blackwell
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Balai Pustaka
- Pengertian Naluri. 2013. (<https://www.e-jurnal.com/2013/12/pengertian-naluri.html> diakses 22 September 2021)
- Ratmino & Atik Septi Winarsih (2006). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. 2001 : 128- 129. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha Miftah. (1991). Perspektif Perilaku Birokrasi. Jakarta: CV. Rajawali.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 4 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik