

**INOVASI PROGRAM DESA SIAP (SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
PEMERINTAHAN DESA) DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus: Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)**

M Maulidi Syahrul Anam¹, Khoiron², Retno Wulan Sekarsari³

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: maulidisahrul26@gmail.com*

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik telah menciptakan sebuah inovasi layanan publik yang dinamakan Desa SIAP, dengan tujuan utama mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Inovasi ini juga dimaksudkan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di seluruh kecamatan dalam wilayah Kabupaten Gresik. Penelitian ini merujuk pada teori inovasi sektor publik dan pelayanan publik sebagai kerangka konseptualnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan program inovatif Desa SIAP serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan dalam mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Lokasi penelitian ditetapkan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dan Desa Leran, Kecamatan Manyar. Data dikumpulkan melalui sumber data primer dan sekunder menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Desa SIAP telah dijalankan di Desa Leran, Kecamatan Manyar, meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Beberapa aspek seperti prosedur, persyaratan administrasi, durasi penyelesaian, dan biaya layanan masih memerlukan perbaikan. Faktor pendukung pelaksanaan program meliputi tersedianya perlengkapan administrasi seperti alat tulis dan perangkat komputer. Sementara itu, kurangnya penyebaran informasi kepada masyarakat menjadi salah satu hambatan utama. Sebagai rekomendasi, peneliti menyarankan perlunya peningkatan pelayanan dengan menyediakan sarana dan prasarana yang lebih baik, mengintensifkan kegiatan sosialisasi kepada warga, serta merumuskan kebijakan atau peraturan khusus yang mengatur pelaksanaan inovasi Desa SIAP guna menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : Inovasi Desa SIAP, Kualitas Pelayanan, Diskominfo Kabupaten Gresik

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan konsep yang mencakup berbagai bentuk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan institusi publik untuk memberikan manfaat langsung kepada warga negara. Pelayanan ini menjadi inti dari fungsi pemerintah dalam menjawab kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Jenis layanan yang termasuk di dalamnya meliputi pendidikan, layanan kesehatan, keamanan, hingga urusan perizinan dan administrasi. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai tingkat kesejahteraan masyarakat serta kemajuan suatu negara. Sejarah mencatat bahwa pelayanan publik telah ada sejak masa peradaban kuno, ketika pemerintahan kerajaan dan negara kota mulai menyediakan kebutuhan dasar bagi rakyatnya. Seiring perkembangan waktu, konsep pelayanan publik mengalami perubahan besar. Di era modern, pelayanan publik tidak hanya berfokus pada

pemberian layanan semata, melainkan juga mengedepankan prinsip-prinsip manajerial, transparansi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat.

Menurut regulasi yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, khususnya Pasal 1 Ayat (1), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai serangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan maupun penyedia layanan lainnya dalam rangka memenuhi hak masyarakat atas layanan administratif, barang, dan jasa, sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bentuk kewajiban negara dalam memastikan bahwa kebutuhan dasar setiap individu terpenuhi secara adil dan merata. Keberadaan landasan hukum ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik dirancang untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang sistematis dan terstandar.

Kebijakan publik di tingkat pemerintahan

desa merupakan hasil dari peraturan desa yang sebelumnya dirumuskan melalui proses musyawarah antara pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD), dengan melibatkan partisipasi masyarakat serta lembaga desa lainnya. Perumusan peraturan ini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat desa dan difokuskan pada hal-hal yang menjadi prioritas utama, seperti penganggaran untuk pembangunan infrastruktur, pertanian, bantuan bagi pelaku usaha desa, serta keamanan lingkungan. Setelah kebutuhan utama tersebut terpenuhi, barulah kebutuhan lain yang dianggap belum mendesak dapat ditetapkan sebagai prioritas berikutnya. Ketika kebijakan telah siap untuk diimplementasikan, pelaksanaannya harus dilakukan secara tepat sasaran dan berpedoman pada peraturan desa yang berlaku. Secara umum, kebijakan berfungsi sebagai panduan pelaksanaan yang mencakup seluruh lingkup kerja instansi terkait, baik bersifat mengatur secara positif maupun sebagai larangan. Oleh karena itu, kebijakan publik yang ditetapkan oleh pemerintah desa tidak boleh hanya bersifat normatif atau tertulis di atas kertas, tetapi harus benar-benar direalisasikan demi kepentingan dan kebutuhan warga desa. Menurut Woll (1966), kebijakan publik dapat dipahami sebagai serangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi masyarakat, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga yang berperan dalam kehidupan sosial.

Pengesahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Gresik Tahun 2021-2026 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 menjadi landasan utama dalam penyusunan Rencana Strategis (Renstra) oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Dokumen Renstra ini disusun sebagai penjabaran dari RPJMD serta visi dan misi kepemimpinan kepala daerah terpilih. Renstra berfungsi sebagai pedoman dalam pengelolaan dan pengalokasian sumber daya secara efektif, sehingga program dan kegiatan dinas dapat berjalan optimal. Penyusunannya merupakan bagian tak terpisahkan dari RPJMD 2021-2026 dan mengikuti regulasi dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017, yang mengatur perencanaan, pengendalian, serta evaluasi pembangunan daerah, termasuk tata cara revisi terhadap rencana pembangunan jangka panjang dan menengah. Dalam rangka menjalankan ketentuan tersebut, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik menyusun dokumen Renstra periode 2021–2026 dengan mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) 2005-2025 serta RPJMD Kabupaten Gresik 2021-2026. Renstra ini diharapkan mampu mengartikulasikan visi pembangunan daerah, yaitu: “Mewujudkan Gresik Baru yang Mandiri, Sejahtera, Berdaya Saing, dan Berkemajuan Berlandaskan

Akhlakul Karimah.” Penyusunan Renstra ini dilakukan secara partisipatif dengan melibatkan masyarakat serta memperhatikan masukan dari berbagai pemangku kepentingan pembangunan daerah.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan program Desa SIAP di Desa Leran Kec Manyar Kabupaten Gresik?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat tentang adanya program Desa SIAP di Desa Leran Kec Manyar Kabupaten Gresik?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada program Desa SIAP di Desa Leran Kec Manyar Kabupaten Gresik?

Fokus Penelitian

Fokus utama dalam penelitian ini diarahkan pada kajian terhadap implementasi inovasi program Desa SIAP yang berlangsung di Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik, dengan penjabaran sebagai berikut:

1. Inovasi program Desa SIAP bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan tersebut telah tercapai, digunakan sejumlah indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml dan rekan-rekannya (1990) dalam Hardiansyah (2018:64). Indikator tersebut mencakup aspek-aspek penting seperti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliable*), daya tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), jaminan keamanan (*security*), kemudahan akses (*access*), komunikasi (*communication*), serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan (*understanding the customer*).
2. Aspek pelayanan dalam program Desa SIAP turut berperan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap keberadaan program tersebut di Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Untuk menilai kepuasan masyarakat, digunakan sejumlah indikator sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono dalam Mulyawan (2016:49). Indikator tersebut meliputi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, keakuratan layanan yang diterima, sikap sopan dan ramah dari petugas, kemudahan akses terhadap layanan, kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung, serta tersedianya fasilitas pendukung dalam proses pelayanan tersebut.
3. Fokus ketiga dalam penelitian ini berkaitan dengan unsur-unsur yang menunjang serta menghambat proses pelayanan dalam pelaksanaan program Desa SIAP yang

diterapkan di Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik.

Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah yang sudah di dapati tersebut, mendapati pada studi ini yang menjadi tujuan studi ini yakni memberi tanggapan akan rumusan masalah yang ada, yakni mengetahui, mendeskripsikan, juga mengkaji bagaimana pelayanan program Desa SIAP yang ada di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Peneliti berharap bahwa temuan dari penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan bagi seluruh pihak yang memerlukannya, serta memberikan kontribusi keilmuan khususnya dalam konteks program Desa SIAP yang diterapkan di Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi wadah bagi peneliti dalam menerapkan serta memperluas pemahaman yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan. Melalui kegiatan ini, peneliti dapat memberikan sumbangan ilmiah yang relevan dengan permasalahan yang diangkat, serta mengasah kemampuan dalam merancang dan melaksanakan penelitian secara mandiri.

b. Bagi Desa Leran Kec Manyar Kabupaten Gresik

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi nyata bagi kemajuan pelayanan di Desa Leran. Temuan yang diperoleh diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi pemerintah desa dalam melakukan pembenahan dan peningkatan pelayanan, khususnya dalam pelaksanaan program yang menjadi fokus kajian penelitian ini.

c. Bagi Universitas Islam Malang

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya koleksi ilmiah yang tersedia di Universitas Islam Malang, baik dalam bentuk referensi maupun sebagai bahan bacaan akademis. Selain itu, hasil studi ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa atau peneliti lain yang tertarik mengkaji lebih lanjut mengenai topik yang diangkat.

Tinjauan Pustaka **Inovasi**

Dalam pandangan para ahli yang tertuang dalam beberapa kamus, istilah *innovation* diartikan sebagai bentuk perubahan dari metode lama menuju cara-cara baru. Adapun *innovator* dimaknai sebagai

pihak yang membawa atau memperkenalkan cara baru tersebut. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Miraza Cs. (1972:183) dalam kutipan Asy'ari yang termuat dalam karya Muhammad Rusli Karim, bahwa inovasi merupakan pembaruan atau perubahan yang bersifat baru, sementara inovator adalah sosok yang menciptakan atau menggagas pembaruan tersebut.

Istilah seperti inovasi, transformasi, dan pembaruan kerap kali dipakai secara bersamaan untuk menggambarkan suatu proses perubahan. Berdasarkan penelitian dari *Center for Educational Research and Innovation* pada tahun 1973, inovasi dipahami sebagai suatu pendekatan atau tindakan yang bersifat baru dan diterapkan baik dalam lingkup organisasi maupun kehidupan sosial. Dalam konteks ini, inovasi merupakan hasil dari suatu kesadaran dan usaha terencana untuk memperbaiki pelaksanaan suatu kegiatan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai secara lebih efektif. Sementara itu, Junius Mauegha (1982:89) menyebutkan bahwa pembaruan dapat dianggap sebagai jenis inovasi yang dijalankan secara menyeluruh dalam suatu sistem dan berdampak secara luas.

Selanjutnya, inovasi dijelaskan sebagai suatu upaya untuk menghadirkan hal-hal baru dengan tujuan memperbaiki kebiasaan yang telah ada, sehingga muncul praktik baru, baik dalam metode maupun cara kerja yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan (Wijaya, 1992:9). Secara umum, inovasi dapat dimaknai sebagai suatu bentuk pembaruan, yang bisa berupa ide, perilaku, maupun objek. Hal ini sejalan dengan pendapat Barnett (1953:7), sebagaimana dikutip oleh Asy'ari (2008:70), yang menyatakan bahwa inovasi adalah segala bentuk pemikiran, tindakan, atau benda yang dianggap baru karena memiliki perbedaan kualitas dibandingkan dengan kondisi atau unsur yang telah ada sebelumnya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sarana yang digunakan pemerintah untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pemerintah berusaha menyajikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi serta kebutuhan warga, sehingga terjadi keselarasan antara pemberian layanan dan permintaan yang ada. Pemerintah, sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pelayanan, dituntut untuk menyediakan layanan yang mencerminkan komitmen dalam meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan adalah suatu bentuk produk yang tidak berwujud secara fisik, sehingga tidak bisa dimiliki secara permanen dan biasanya hanya berlangsung dalam waktu singkat atau bersifat tidak tahan lama. Namun, layanan tersebut dapat dialami serta dirasakan langsung oleh pihak penerima

(Hardiyansyah, 2011:10). Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan bentuk kepedulian pemerintah yang diwujudkan melalui pemberian jasa kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka. Ketika pelayanan dilakukan secara konsisten, maka hal tersebut akan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat. Kepuasan ini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik, sehingga prinsip-prinsip pelayanan yang efektif perlu diterapkan secara optimal guna mencapai kualitas layanan yang memadai dan memuaskan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk pada berbagai aktivitas yang diselenggarakan untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat dalam memperoleh layanan, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun administrasi, yang diberikan oleh lembaga pelayanan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah wujud komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan mendasar masyarakat dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan melalui penyediaan layanan yang optimal. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor dan menjadi bagian penting dari pelaksanaan program-program pemerintah demi tercapainya layanan yang efektif dan berkualitas bagi warga negara.

Kualitas Pelayanan Publik

Pandangan yang dikemukakan oleh Albrecht dan Zemke (dalam Mulyawan, 2016:47), mutu pelayanan publik terbentuk dari interaksi antara sejumlah elemen penting, seperti sistem layanan, sumber daya manusia yang memberikan layanan, strategi pelayanan, serta pihak penerima layanan itu sendiri. Apabila sistem layanan publik dirancang dan dijalankan dengan baik, maka kualitas layanan yang dihasilkan pun akan meningkat. Sistem yang efektif adalah sistem yang memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur serta dilengkapi dengan mekanisme pengawasan internal, sehingga setiap bentuk penyimpangan dapat terdeteksi dengan mudah.

Mewujudkan pelayanan yang berkualitas sering menghadapi berbagai tantangan, salah satunya karena tidak semua penyedia layanan memiliki pemahaman yang memadai mengenai cara memberikan pelayanan secara optimal. Kendala tersebut umumnya muncul akibat kurangnya kompetensi atau pelatihan yang memadai pada penyedia layanan. Meskipun demikian, kualitas pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh faktor sumber daya manusia saja, melainkan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang turut berkontribusi dalam menentukan tingkat mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut Nurul dkk. (2021:01), sumber

daya manusia merupakan salah satu komponen krusial dalam suatu organisasi, yang dapat dimaknai sebagai individu-individu yang bekerja di dalamnya. Istilah ini juga mencakup personel, tenaga kerja, karyawan, atau pekerja yang memiliki potensi untuk menggerakkan organisasi guna mencapai eksistensinya. Sumber daya manusia dipandang sebagai aset yang memiliki nilai strategis serta berfungsi sebagai modal nonfisik dalam organisasi, yang potensinya dapat diwujudkan secara konkret baik dalam bentuk fisik maupun nonfisik untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Setiap organisasi dapat memiliki tolok ukur mutu pelayanan yang berbeda-beda, dan suatu standar layanan yang diterapkan oleh satu lembaga belum tentu relevan jika diterapkan pada lembaga lainnya. Hal ini disebabkan oleh perbedaan kebijakan serta arah tujuan masing-masing organisasi. Zeithaml dkk. (dalam Hardiansyah, 2011:48) mutu dari pelayanan publik dapat dievaluasi melalui lima aspek utama, yaitu aspek tampilan fisik (*tangibles*), tingkat kepercayaan dan konsistensi layanan (*reliability*), kemampuan dalam merespons kebutuhan pengguna layanan (*responsiveness*), jaminan terhadap rasa aman dan kepastian (*assurance*), serta perhatian personal terhadap pengguna layanan (*empathy*).

Jadi, kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan persepsi subjektif dari masyarakat sebagai penerima layanan, yang terbentuk dari pengalaman mereka terhadap proses pelayanan yang diterima. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Maulidiah, 2014), terdapat lima aspek utama yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu layanan publik. Lima dimensi utama dalam menilai mutu pelayanan publik mencakup aspek-aspek yang saling melengkapi. Dimensi pertama adalah *tangibles*, yang merujuk pada kualitas sarana, prasarana, dan infrastruktur penunjang yang digunakan dalam proses pelayanan. Selanjutnya, *reliability* atau keandalan mengacu pada kemampuan petugas dalam menjalankan pelayanan secara konsisten dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dimensi berikutnya adalah *responsiveness*, yang menunjukkan sejauh mana aparatur mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. *Assurance* menggambarkan kepastian yang diberikan dalam pelayanan, baik dari segi waktu penyelesaian maupun kejelasan biaya. Terakhir, *empathy* mencerminkan kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi yang baik, memahami kebutuhan masyarakat, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Masyarakat akan merasa puas apabila kelima unsur tersebut dapat diwujudkan secara optimal dalam proses pelayanan. Hal ini dikarenakan esensi dari pelayanan publik terletak pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan tercapainya kepuasan atas layanan yang diberikan. Dengan demikian, kelima dimensi tersebut dapat

digunakan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas dan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kaitannya dengan kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Lovelock dalam (Maulidiah, 2014), suatu produk yang disertai dengan pelayanan publik yang berkualitas dapat menciptakan nilai lebih yang berdampak positif, baik dari segi manfaat maupun keuntungan. Kombinasi tersebut bahkan dinilai mampu menghadapi tantangan dan persaingan di tingkat global. Dalam pandangannya, pelayanan publik terdiri dari delapan dimensi utama yang diilustrasikan seperti kelopak-kelopak bunga.

1. *Information*, langkah awal dalam mewujudkan layanan yang berkualitas dimulai dari penyediaan informasi mengenai produk atau jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Ketersediaan jalur komunikasi yang jelas dan langsung sangat penting untuk menjawab kebutuhan konsumen. Ketidakhadiran akses informasi dapat mengurangi minat mereka terhadap produk.
2. *Consultation*, dalam mengambil keputusan pembelian, pelanggan memerlukan dukungan konsultasi terkait aspek teknis, administrasi, harga, manfaat produk, serta kualitasnya. Untuk itu, penyedia layanan perlu menyediakan fasilitas konsultasi seperti materi, ruang konsultasi, dan tenaga ahli.
3. *Ordertaking*, setelah pelanggan memutuskan untuk membeli, tahap berikutnya adalah melakukan pemesanan. Kualitas layanan di sini dapat dilihat dari kemudahan proses pemesanan, misalnya melalui aplikasi yang sederhana, biaya yang terjangkau, syarat yang ringan, dan ketersediaan layanan melalui telepon atau saluran lain yang mudah diakses.
4. *Hospitality*, ketika pelanggan datang langsung ke lokasi pelayanan, mereka akan menilai keramahan staf, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan makanan dan minuman ringan, serta fasilitas umum seperti toilet yang bersih. Semua ini menjadi bagian penting dari pengalaman pelayanan.
5. *Caretaking, background* pelanggan yang beragam menuntut perlakuan yang berbeda. Misalnya, pelanggan yang menggunakan mobil membutuhkan tempat parkir yang memadai, sementara pelanggan yang tidak ingin keluar rumah memerlukan layanan antar. Semua perbedaan ini harus menjadi perhatian utama penyedia layanan.
6. *Exceptions*, tanggung jawab penyedia layanan juga mencakup penanganan keluhan pelanggan. Ini termasuk bagaimana klaim ditangani secara cepat, pemberian garansi jika produk tidak berfungsi, penggantian kerugian, hingga layanan khusus bagi anak-anak, orang dengan diet tertentu, atau situasi darurat seperti kecelakaan.

7. *Billing*, tahapan administrasi saat melakukan pembayaran sering menjadi titik krusial yang dapat menggagalkan transaksi. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk menjaga ketepatan dan efisiensi dalam pengisian formulir, prosedur pembayaran, serta keakuratan perhitungan biaya.
8. *Payment*, pada tahap akhir pelayanan, pelanggan harus diberikan pilihan metode pembayaran yang sesuai dengan preferensinya. Ini bisa berupa sistem swalayan dengan koin, transfer bank, pembayaran dengan kartu kredit, debit otomatis, atau pengiriman tagihan ke rumah pelanggan.

Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif, di mana pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena dalam konteks yang alami. Menurut Denzin dan Lincoln, pendekatan kualitatif merupakan suatu proses penelitian yang dilakukan dalam lingkungan yang wajar atau natural dengan maksud untuk menginterpretasikan makna dari suatu peristiwa melalui penggunaan berbagai teknik yang sesuai dan beragam. Sementara itu, Erikson (dalam Albi & Johan, 2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif juga bertujuan untuk menggali dan menjelaskan secara naratif berbagai aktivitas yang dijalani oleh subjek penelitian, serta menguraikan bagaimana aktivitas-aktivitas tersebut memengaruhi aspek-aspek kehidupan mereka.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kualitatif yang dikombinasikan dengan pendekatan deskriptif naratif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai permasalahan yang menjadi fokus kajian. Pemilihan metode kualitatif deskriptif didasarkan pada keinginan peneliti untuk menguraikan situasi lapangan secara lebih rinci, terbuka, dan mendalam, sehingga memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

Selain itu, penelitian ini menghasilkan data bersifat deskriptif yang diperoleh melalui berbagai temuan, baik dalam bentuk narasi tertulis maupun penjelasan argumentatif dari sejumlah informan. Sumber data tersebut berasal langsung dari individu-individu yang menjadi subjek penelitian. Metode ini juga digunakan secara luas karena memungkinkan pengumpulan data yang beragam, sehingga sangat membantu dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama proses penelitian berlangsung.

Pendekatan deskriptif memiliki peran penting dalam menggali dan memahami berbagai cara yang dapat ditempuh untuk meraih tujuan yang telah ditentukan. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menelaah kenyataan dari suatu fenomena secara lebih komprehensif

dalam konteks beragam permasalahan yang dihadapi. Peneliti meyakini dengan menggunakan metode kualitatif, dapat diperoleh gambaran yang komprehensif tentang objek kajian, khususnya terkait pelaksanaan program Desa SIAP di Gresik, melalui informasi yang diperoleh dari para narasumber terpilih.

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data, suatu data yang mengandung makna. Berdasarkan data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai bagaimanakah program Desa SIAP di Desa Leran Kec. Manyar Kabupaten Gresik, dengan dukungan data-data tertulis maupun data wawancara.

Setting dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada area atau wilayah tempat berlangsungnya kegiatan penelitian. Dalam studi ini, lokasi yang dipilih adalah Kantor Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Lokasi tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan. Adapun subjek penelitian atau situs utama yang menjadi fokus pengumpulan data adalah para pegawai yang bertugas di Kantor Desa Leran, Kec. Manyar, Kab. Gresik.

Koleksi Analisis Data

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini merujuk pada berbagai informasi yang relevan dan mendukung fokus kajian peneliti. Data tersebut menjadi landasan utama dalam proses pengumpulan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, yang masing-masing memiliki peran penting dalam menunjang kelengkapan dan kedalaman analisis penelitian.

Data primer merupakan sumber informasi utama yang digunakan dalam penelitian ini, yang diperoleh secara langsung melalui kegiatan lapangan seperti observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan guna menggali informasi yang sesuai dan relevan dengan fokus penelitian. Oleh sebab itu, peneliti melaksanakan wawancara secara langsung dengan pegawai serta kepala seksi di Desa Leran. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung serta mendokumentasikan berbagai temuan selama proses penelitian berlangsung. Adapun pihak-pihak yang menjadi sumber data utama dalam penelitian ini akan dipaparkan pada tabel 1.

Tabel 1. Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Moh Riaman	Penanggung Jawab Desa Leran
2.	Mahmudi	Sekretaris
4.	Rindi Putri Warstyo	Kepala Seksi Pelayanan
5.	Khoifin	Kepala Seksi Pemerintahan

6.	Mahmudah	Kepala Seksi Kesejahteraan
7.	Hikmatul Adhimah	Kepala Urusan Keuangan
8.	Anas Thohir	Ketua BPD Desa Leran
9.	Luthfi	Masyarakat
10.	Andre	Masyarakat

Data sekunder dalam penelitian ini merujuk pada data tambahan yang berfungsi sebagai pendukung untuk memperkuat hasil temuan. Sumber data sekunder meliputi buku, peraturan perundang-undangan, artikel, dan berbagai referensi lain yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan sumber-sumber lain di luar wawancara dan observasi, seperti informasi yang diperoleh melalui situs resmi Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik, yang digunakan sebagai bahan pelengkap dalam memperkuat hasil analisis. Data yang diperoleh mencakup informasi dari laman resmi program Desa SIAP serta dokumentasi dari hasil wawancara dengan informan.

Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:335), analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan suatu kegiatan mengolah dan mengorganisasi data secara sistematis yang bersumber dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi, untuk kemudian dijelaskan dan diuraikan sehingga memperoleh makna. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan analisis data yang dikenal sebagai model interaktif dari Miles dan Huberman. Pendekatan ini mencakup empat unsur utama yang saling berkaitan. Pertama, tahap pengumpulan data (data collection) dilakukan peneliti dengan memanfaatkan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi sebagai sumber utama informasi. Kedua, pada tahap kondensasi data (data condensation), peneliti mulai memilah, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengubah bentuk data yang telah diperoleh, misalnya dengan mentranskrip hasil wawancara dan menyeleksi dokumen-dokumen yang relevan selama proses penelitian berlangsung. Ketiga, penyajian data (data display) dilakukan setelah proses kondensasi, di mana data yang telah tersusun rapi dan sistematis ditampilkan, baik dalam bentuk uraian naratif maupun tabel-tabel yang mendukung analisis. Keempat, penarikan kesimpulan (conclusion) dilakukan dengan menyusun temuan-temuan penting, mencermati hubungan sebab-akibat, serta memastikan adanya kejelasan dari informasi yang diperoleh sejak awal, sehingga dapat disusun kesimpulan yang menggambarkan hasil penelitian secara utuh.

Keabsahan Hasil Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:241), triangulasi merupakan metode pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara mengombinasikan berbagai teknik serta memanfaatkan beragam sumber data yang tersedia untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan memverifikasi data yang diperoleh dari berbagai narasumber, misalnya melalui wawancara dengan beberapa pegawai yang bekerja di Kantor Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan memeriksa data yang berasal dari sumber yang sama, tetapi menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda, seperti wawancara, observasi langsung di lapangan, dan dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi program Desa SIAP di wilayah tersebut.

Alasan menggunakan teknik triangulasi sebagai metode untuk menjamin keabsahan data, agar memperoleh hasil lebih tepat dan valid. Hal ini didasarkan pada proses triangulasi yang melibatkan verifikasi data melalui berbagai sumber serta penerapan metode pengumpulan data yang beragam.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan secara bersamaan dengan pencatatan fakta-fakta yang ditemukan secara langsung di lapangan. Data yang diperoleh meliputi hasil pengamatan yang dijabarkan secara terperinci, disertai dengan catatan hasil wawancara mendalam, serta analisis dokumen dan berbagai catatan pendukung lainnya. Dengan demikian, teknik yang digunakan dalam penelitian ini mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai metode utama untuk memperoleh data yang lengkap dan cocok.

1) Wawancara

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2017:231) Wawancara adalah suatu kegiatan yang dimana peneliti berinteraksi langsung dengan informan untuk mendapatkan suatu data yang di inginkan oleh penulis. Esterberg (2002) dalam Menurut Sugiyono (2017:231), wawancara merupakan suatu interaksi tatap muka antara dua individu yang bertujuan untuk saling berbagi informasi dan pandangan melalui proses tanya jawab, sehingga memungkinkan terbentuknya pemahaman terhadap suatu topik tertentu.

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2017:233), wawancara dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan tingkat kebebasannya, yaitu wawancara terstruktur, semi-terstruktur, dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan diajukan kepada responden secara sistematis. Sementara itu, wawancara semi-terstruktur memberikan ruang lebih fleksibel bagi peneliti

untuk mengeksplorasi pendapat dan ide dari responden, meskipun masih mengikuti panduan wawancara sebagai acuan. Adapun wawancara tidak terstruktur dilaksanakan dengan cara yang lebih terbuka dan tidak terpaku pada pertanyaan tertentu, karena panduan yang digunakan hanya berupa garis besar isu yang akan digali dalam percakapan.

2) Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati langsung pelaksanaan program Desa SIAP di Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Teknik ini dimaksudkan untuk mencatat secara sistematis berbagai situasi, aktivitas, dan kondisi di lapangan yang berkaitan langsung dengan objek kajian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi tambahan yang mampu mendukung hasil penelitian secara menyeluruh. Pengamatan difokuskan pada bagaimana program Desa SIAP dijalankan serta bagaimana respons dan aktivitas para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memberikan gambaran nyata terkait penerapan program tersebut di lapangan.

Melalui proses pengamatan ini, diharapkan dapat diperoleh informasi serta data terkait suatu permasalahan, yang selanjutnya akan menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam sebagai bentuk pembuktian atas informasi yang telah diperoleh sebelumnya.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tehnik pengumpulan data menggunakan metode pengambilan gambar tentunya sebagai bukti nyata untuk mendukung terlaksananya penelitian yang tepat dan akurat. Metode pengumpulan data ini tidak kalah penting dari tehnik pengumpulan lainnya ,dokumentasi ini merupakan tehnik pengumpulan data yang paling mudah dikarenakan hanya mengandalkan media elektronik untuk merekam maupun mengambil gambar tentang data yang diperlukan oleh peneliti

Gambaran Setting Penelitian **Gambaran Umum Kabupaten Gresik**

Kabupaten Gresik berada di bagian barat laut Provinsi Jawa Timur dan berbatasan langsung dengan Surabaya selaku ibu kota provinsi. Wilayah ini memiliki total luas sekitar 1.191,25 km² serta memiliki garis pantai sepanjang hampir 140 kilometer. Secara astronomis, Gresik terletak di antara garis bujur 112° hingga 113° Timur dan lintang 7° hingga 8° Selatan. Dilihat dari kondisi topografinya, sebagian besar wilayah Gresik berupa dataran rendah dengan ketinggian berkisar antara 2 hingga 12 meter di atas permukaan laut, kecuali pada wilayah Kecamatan Panceng yang memiliki elevasi mencapai 25 meter.

Dari sisi pembagian wilayah administratif,

Kabupaten Gresik terbagi menjadi 18 kecamatan, yang mencakup 330 desa dan 26 kelurahan. Kurang lebih sepertiga wilayah kabupaten ini berupa kawasan pesisir yang mencakup sejumlah kecamatan seperti Kebomas, sebagian dari Kecamatan Gresik, Manyar, Bungah, dan Ujungpangkah. Sementara itu, Kecamatan Sangkapura dan Tambak terletak di kawasan kepulauan, yaitu Pulau Bawean. Gresik juga termasuk dalam kawasan pengembangan strategis Gerbangkertasusila bersama dengan wilayah Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, dan Lamongan.

Gambaran Umum Kantor Desa Leran

Balai Desa Leran berfungsi sebagai pusat administrasi pemerintahan desa sekaligus menjadi tempat berlangsungnya berbagai aktivitas masyarakat setempat. Instansi ini menyediakan berbagai layanan administratif bagi warga, khususnya yang berkaitan dengan kependudukan dan perizinan umum, seperti izin pendidikan, layanan kesehatan, pertanahan, serta pengurusan dokumen perpindahan domisili, yang merupakan bagian dari kewenangan pemerintah desa. Secara rinci, Balai Desa Leran memberikan pelayanan atas pengurusan dokumen seperti Surat Keterangan Domisili, Surat Kelakuan Baik, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Usaha Mikro, SKTM, serta dokumen domisili sementara dan administrasi lainnya.

Selain fungsi administratif, balai desa ini juga digunakan sebagai ruang aktivitas sosial warga, seperti musyawarah desa, rapat rutin, kegiatan penyuluhan, lomba, serta berbagai kegiatan kemasyarakatan lainnya. Secara geografis, Desa Leran terletak di wilayah Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik, dengan total luas wilayah mencapai kurang lebih 1.367,79 hektare. Berdasarkan pembagian wilayah administratif, desa ini terdiri atas 4 Rukun Warga (RW) dan 20 Rukun Tetangga (RT).

Pembahasan

Inovasi Program Desa SIAP Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Inovasi pelayanan publik merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi dan mendengarkan masukan dari masyarakat, pemerintah dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan efisien. Meskipun banyak tantangan yang harus dihadapi, upaya terus-menerus dalam berinovasi akan membawa manfaat besar bagi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Adapun inovasi pelayanan yang digunakan oleh pegawai kantor kelurahan Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik menurut

Zeithaml et al.(1990) dalam (Hardiansyah 2018:64)) sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)

Tangible adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan elemen-elemen fisik dalam pelayanan yang dapat diamati dan dirasakan oleh pelanggan. Dalam konteks pelayanan, aspek tangible mencakup segala sesuatu yang berwujud dan dapat memberikan kesan langsung kepada konsumen, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan personel. Aspek ini sangat penting karena dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability dalam pelayanan merujuk pada kemampuan suatu organisasi untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Reliability merupakan salah satu dimensi penting dalam mengukur kualitas pelayanan, yang berfokus pada seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi janji yang telah dibuat kepada masyarakat. Secara keseluruhan, reliability dalam pelayanan adalah kunci untuk menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

Responsiveness dalam pelayanan merujuk pada kemampuan suatu penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cepat dan efektif. Responsiveness mencakup seberapa baik layanan dapat menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat, serta seberapa cepat dan tepat waktu layanan tersebut diberikan. Dalam konteks ini, responsiveness menjadi salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan.

4. *Competence* (Kompetensi)

Kompetensi merujuk pada kapasitas atau kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas serta tanggung jawab secara efisien dan tepat. Dalam bidang pelayanan publik, kompetensi mencakup berbagai elemen penting yang mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Tingkat kompetensi yang dimiliki oleh pegawai sangat berpengaruh terhadap mutu layanan yang disampaikan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana pegawai mampu menjawab dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.

5. *Courtesy* (Kesopanan)

Courtesy dapat dimaknai sebagai perilaku yang

mencerminkan rasa hormat serta kepedulian terhadap sesama. Dalam pelayanan publik, konsep ini mencakup berbagai unsur yang dapat memperkuat kesan positif masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sikap ramah, sopan, serta perhatian yang tulus dari pegawai kepada warga menjadi bagian penting dari prinsip *courtesy*. Penerapan sikap ini secara berkelanjutan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, menumbuhkan loyalitas, serta menciptakan suasana kerja yang harmonis di lingkungan kantor kelurahan.

6. *Credibility* (Kredibilitas)

Credibility merujuk pada sifat dapat dipercaya dan jujur yang dimiliki oleh pegawai. Ini mencakup reputasi, karakteristik pribadi, serta interaksi antara pegawai dan masyarakat. Dalam konteks pelayanan, *credibility* sangat penting karena masyarakat cenderung lebih memilih untuk bertransaksi dengan pegawai yang mereka anggap dapat dipercaya dan memiliki reputasi baik. *Credibility* dalam pelayanan adalah aspek fundamental yang mencerminkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap pegawai. Dengan membangun kredibilitas melalui kejujuran, konsistensi, reputasi baik, kompetensi pegawai, dan transparansi informasi, kantor kelurahan dapat meningkatkan kepuasan Masyarakat serta membangun loyalitas jangka panjang.

7. *Security* (Keamanan)

Security dalam pelayanan adalah upaya untuk menciptakan dan mempertahankan lingkungan yang aman bagi masyarakat dan pegawai. Hal ini mencakup perlindungan terhadap risiko fisik, seperti kekerasan, pencurian, atau kerusakan, serta risiko non-fisik seperti kebocoran data atau penipuan. *Security* tidak hanya berfokus pada pencegahan kejahatan tetapi juga pada penyediaan rasa aman dan nyaman bagi semua pihak yang terlibat. *Security* dalam pelayanan adalah elemen penting yang memastikan keselamatan masyarakat dan aset kelurahan dari berbagai ancaman.

8. *Access* (Akses)

Akses dalam pelayanan merujuk pada kemampuan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang diperlukan dengan mudah dan tanpa hambatan. Konsep ini sangat penting dalam berbagai konteks, termasuk pelayanan kesehatan, pendidikan, dan pelayanan publik. Akses dalam pelayanan adalah aspek fundamental yang menentukan seberapa baik individu dapat memperoleh layanan sesuai kebutuhan mereka.

9. *Communication* (Komunikasi)

Komunikasi merupakan suatu proses pertukaran informasi, gagasan, serta emosi antar individu atau kelompok melalui berbagai bentuk, baik secara lisan maupun non-lisan. Dalam ranah pelayanan publik, komunikasi berperan sebagai jembatan interaksi antara petugas layanan dan masyarakat yang bertujuan untuk menyampaikan pesan secara efektif dan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya secara tepat dan mudah dipahami.

10. *Understanding The Costumer* (Memahami Pelanggan)

Understanding the customer adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis karakteristik serta kebutuhan masyarakat agar dapat memberikan layanan yang sesuai. Hal ini melibatkan pengumpulan informasi tentang masyarakat, termasuk demografi, perilaku, dan preferensi mereka. Dengan memahami Masyarakat, pegawai dapat menyesuaikan produk dan layanan mereka untuk memenuhi ekspektasi masyarakat secara lebih baik.

Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Tentang Adanya Program Desa SIAP

Sehubungan dengan fokus penelitian yang menyoroti tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi program Desa SIAP, peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam Mulyawan (2016:49), yang menyebutkan sejumlah indikator untuk mengukur kepuasan penerima layanan. Dalam hal ini, penilaian kepuasan mencakup beberapa aspek penting, antara lain ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, keakuratan informasi atau prosedur yang disampaikan, sikap sopan dan ramah dari petugas, kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, kenyamanan yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung, serta adanya atribut pendukung yang menunjang kelancaran pelayanan secara keseluruhan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Program Desa SIAP

Faktor Pendukung Desa SIAP

Faktor pendukung merujuk pada berbagai elemen yang berperan dalam menunjang kelancaran serta mempermudah proses pelayanan publik. Faktor ini dapat berupa penyediaan fasilitas yang memadai, baik yang digunakan oleh masyarakat penerima layanan maupun oleh aparatur yang bertugas dalam memberi pelayanan.

Sarana dan Prasarana yang Memadai

Fasilitas dan infrastruktur merupakan elemen penting yang mendukung keberhasilan pelaksanaan Program Desa SIAP. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dapat memperlancar pengelolaan baik dari sisi internal, seperti administrasi pegawai, maupun eksternal, yakni dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

Sumber Daya Manusia

Dalam proses Pelayanan Program Desa SIAP Desa Leran membutuhkan sumber daya manusia yang mumpuni. Sumber daya manusia ini yaitu pegawai yang bertanggung jawab mulai dari pelayanan pendaftaran, submit dan pengelolaan sistem informasi Program Desa SIAP.

Faktor Penghambat Desa SIAP

Dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik, tidak dapat dipungkiri bahwa akan muncul berbagai permasalahan atau hambatan yang menjadi bagian dari dinamika pelaksanaannya. Kondisi ini merupakan hal yang wajar dan seringkali sulit untuk dihindari sepenuhnya. Demikian pula dalam pelaksanaan Program Desa SIAP di Kelurahan Leran, terdapat sejumlah faktor penghambat yang memengaruhi optimalisasi layanan, antara lain:

Kurangnya Sumber Daya Manusia

Keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada keberadaan sumber daya manusia yang kompeten dan memadai. Namun, keterbatasan jumlah maupun kapasitas pegawai dapat menghambat efektivitas proses pelayanan. Ketika SDM yang tersedia tidak mencukupi, hal ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat

Meskipun inovasi seperti Program Desa SIAP dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan, kurangnya sosialisasi yang efektif menyebabkan rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap program tersebut. Ketidaktahuan masyarakat menjadi hambatan dalam optimalisasi pelaksanaan inovasi layanan publik tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari hasil penelitian serta pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Kantor Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik telah menunjukkan kinerja yang cukup baik. Pelayanan tersebut dievaluasi menggunakan sejumlah

indikator yang merujuk pada teori kualitas layanan sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml dan rekan-rekannya (dalam Hardiansyah, 2018), yang meliputi aspek-aspek penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

1. *Tangible* (Berwujud): fasilitas fisik sebagai penunjang pelayanan yang sangat cukup memadai mulai dari fasilitas, peralatan, dan penampilan personel, serta bangunan kantor Desa Leran dan infrastruktur yang cukup luas dan memadai.
2. *Reliability* (Kehandalan): pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Menjadikan masyarakat yang sebagai konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan pegawai Kantor Desa Leran.
3. *Responsivines* (Respon/Ketanggapan): tanggapan masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan pegawai kantor Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.
4. *Competence* (Kompetensi): kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang sedang melakukan pelayanan yang ada di kantor Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.
5. *Courtesy* (Kesopanan): tindakan dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat dengan sopan santun serta ramah dan murah senyum dalam pelayanan di kantor Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.
6. *Credibility* (Kredibilitas): kejujuran dan kepercayaan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.
7. *Security* (Keamanan): menjaga keamanan fisik maupun non-fisik termasuk keamanan data masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.
8. *Access* (Akses): akses kantor Desa Leran yang mudah dijangkau oleh masyarakat karena berada di tengah pemukiman warga
9. *Communication* (Komunikasi): menjaga komunikasi antara pegawai dengan masyarakat dengan cara bertukar ide ataupun bertukar informasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
10. *Understanding The Costumer* (Memahami Pelanggan): memahami kebutuhan masyarakat agar tercapainya pelayanan yang baik dan sesuai prosedur.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan dalam Program Desa SIAP yang berlangsung di Kantor Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik, menunjukkan kinerja yang cukup baik. Dalam upaya memberikan layanan yang

memuaskan kepada masyarakat, terdapat enam indikator utama yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Indikator pertama menyangkut ketepatan waktu pelayanan, termasuk durasi waktu tunggu yang dialami oleh warga selama proses layanan berlangsung. Selanjutnya adalah akurasi dalam pelayanan, yang menekankan pada minimnya kesalahan baik dalam proses maupun dalam hasil transaksi. Aspek berikutnya melibatkan sikap sopan dan ramah dari para petugas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kemudahan dalam mengakses layanan juga menjadi hal penting, yang tercermin dari ketersediaan tenaga kerja yang siap membantu serta fasilitas teknologi seperti komputer untuk mempercepat proses input data. Kenyamanan penerima layanan juga menjadi penilaian tersendiri, meliputi lokasi kantor, ketersediaan area parkir, ruang tunggu yang layak, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan informasi. Tidak kalah penting, atribut pendukung seperti kipas angin, jaringan internet starlink, dan akses wifi turut menunjang kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Di samping itu, kualitas pelayanan juga dapat ditinjau melalui beberapa indikator tambahan seperti penampilan fisik dari fasilitas pelayanan, tingkat keandalan pegawai, kecepatan dalam merespons kebutuhan warga, jaminan atas hasil layanan yang diberikan, serta kemampuan petugas dalam menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat dapat tercapai secara optimal apabila kelima indikator kualitas pelayanan dapat terpenuhi selama proses pelayanan berlangsung.

Dalam implementasinya, proses pelayanan yang berlangsung di Kantor Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung dan penghambat yang turut menentukan efektivitas pelayanan tersebut. Faktor-faktor ini mencerminkan kondisi internal dan eksternal yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaan layanan publik kepada masyarakat.

1. Faktor Pendukung: sarana dan prasarana yang memadai, dan sumber daya manusia.
2. Faktor Penghambat: kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya sosialisasi.

Saran

Berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan dan bermanfaat bagi perkembangan pelayanan pada Kantor Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik:

- 1) Untuk pemerintah desa Leran harus bisa memanfaatkan media sosial seperti facebook, instagram dan whatsapp untuk mempromosikan

program desa atau untuk menyebar luaskan info tentang adanya program desa serta bisa memberikan informasi terkini, sehingga jangkauan sosialisasi kepada masyarakat lebih luas dan merata.

- 2) Untuk pemerintah desa Leran pada saat sosialisasi seharusnya tidak menggunakan bahasa yang “berat” atau bisa juga menggunakan bahasa lokal dalam menyampaikan informasi tentang program desa untuk memastikan masyarakat dapat memahami dengan baik.
- 3) Untuk pemerintah desa Leran untuk mencari solusi kurangnya sumber daya manusia dalam program ini, maka seharusnya dilakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas kepada perangkat desa dan staff untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi mereka dalam program yang ada di desa Leran.
- 4) Selain melakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas, pemerintah desa Leran juga seharusnya merekrut tenaga ahli dalam bidang IT untuk membantu dalam pelaksanaan program desa.

Daftar Pustaka

Buku

- Anggito, Albi, Johan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher). Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (di akses pada 10 juni 2023).
- Basu Swastha dan Irwan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Esterberg, Kristin G. 2002. *Qualitative methods in social research*. Mc Graw Hill, New York.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas pelayanan publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya)*. Yogyakarta. Gava Media.
- Holle, Erick S (2011) *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Publik Service*. Jurnal Sasi Volume 17 Nomor 3 Bulan Juli-September 2011.
- Lembaga Administrasi Negara (2009) *Standar Pelayanan Publik: Langkah- Langkah Penyusunan*. Jakarta, Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi, Deddy (2005) *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan dan Pelayanan Publik)*. Bandung, Alfabeta.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa barat. Unpad Press.

- Mulyawan, Rahman.2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa barat. Unpad Press.
- Septiana, Septiana, dan Juhaini Alie. 2023. "Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang.*" Palembang MBIA.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri, Maulidiah. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung. CV Indra Prahasta
- Sri,Maulidiah. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung. CV Indra Prahasta.
- Sugiyono.2017.Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.Bandung.Alfabet
- Wijaya, Cece, dkk. 1992. *Upaya Pembaharuan dalam Pendidikan dan Pengajaran*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods of SourceBook*. Amerika: Sage Publications.
- Jurnal dan Skripsi**
- Ardiansyah Y dan Sulistiyowati. 2018. *Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen Lembaga Penelitian Universitas Swadaya Gunung Jati.
- Dilulio J.D. 1991. *Principle Agents: The Cultural Bases of Behavior in a Federal Government Bureaucracy*. Journal of Public Administration Research and Theory, Vol. 4, No. 3: 277-318.
- Erin Ayu Wulandari, Afifuddin, and Retno Wulan Sekarsari. 2021. "Kebijakan Pemerintah Desa Dalam Pengembangan Program Inovasi Desa (PID) Di Masa Pandemi Covid 19." Jurnal 15(6):27-31.
- Rifa'i. Mohammad. 2010. *Model Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Manajemen Pemerintahan. Fakultas Menejemen Pemerintahan IPDN. Jatinangor.
- Nurul.Retno,dkk.2021. *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu Dalam Pengelolaan Sampah Di Tempat Pembuangan Akhir (TPA).(Studi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu)*. Respon Publik, 15(6), 43-49.
- Hajar, Siti (2013) *Analisis Kinerja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Terhadap Efektifitas Penyelenggara Pemerintahan Desa di Desa Hamparan Perak*. Penelitian Dosen Muda Internal, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Nurul.,Suyeno,dkk.2021. *Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang)*. Respon Publik, 15(9), 14-21.
- Aulia. 2018. *Inovasi Program GAMPIL (gesit, aktif, merakyatnya dispendukcapil) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang)*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Haryani dkk. 2022. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi TANJAK Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Eka Putri. 2017. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Program "Jebol Anduk" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Saputri Y. 2019. *Inovasi Program KUCATA'KI' (Pencatatan dan Pelaporan Berbasis Online) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Anisa. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Studi Kasus Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)*. Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Peraturan Perundangan**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-undang nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.