

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KANTOR DESA KARANGAN PUTIH KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG

Randhy Pachreza Setiawan¹, Ni Made Musiyani Anjasmari², Mohammad Fajar Norrahman³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: randhypachreza@gmail.com

ABSTRAK

Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila telah mencapai indeks kepuasan dari penerima layanan (masyarakat), namun pelayanan pada kantor Desa Karang Putih terkait pembuatan surat keterangan kesejahteraan sosial masih terkendala beberapa hal sehingga penelitian ini bertujuan mengetahui tentang kualitas pelayanan Pembuatan Surat Kesejahteraan (SKKS) di Kantor Desa Karang Putih, Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 12 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat diambil kesimpulan cukup baik, pegawai yang melayani Masyarakat masih ada kekurangan sehingga perlu ditingkatkan Kembali supaya berjalan dengan optimal dan menjadi yang terbaik. Ada lima sub variable dari kualitas pelayanan yaitu Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Masih terdapat berbagai kendala dalam proses pelayanan, seperti keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian waktu penyelesaian, sikap kurang ramah dari petugas, serta prosedur yang kurang efisien. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal dan perlu adanya perbaikan baik dari sisi disiplin aparatur, peningkatan sarana pelayanan, maupun evaluasi internal secara berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan pelayanan publik di tingkat desa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Surat Keterangan Kesejahteraan Sosial, Desa.

ABSTRACT

A service can be considered quality if it has achieved a satisfaction index from the recipients of the service (the community). However, the service at the Karang Putih Village office related to the creation of social welfare certificates is still hindered by several issues. Therefore, this study aims to understand the quality of service for making Social Welfare Certificates (SKKS) at the Karang Putih Village Office, Kelua District, Tabalong Regency, and the factors influencing it by using a descriptive qualitative research method. Data collection was conducted through in-depth interviews, participatory observation, and documentation. The research informants consisted of 12 individuals. The research results indicate that a fairly good conclusion can be drawn, that employees serving the public still have shortcomings which need to be improved in order to operate optimally and become the best. There are five sub-variables of service quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. There are still various obstacles in the service process, such as delays in service, discrepancies in completion times, unfriendliness from staff, and inefficient procedures. These factors indicate that the quality of service is not yet optimal and needs improvement from the aspects of discipline among staff, enhancement of service facilities, and ongoing internal evaluation. This research is expected to contribute to the improvement of public services at the village level.

Keywords: Service Quality, Social Welfare Certificate, Village.

PENDAHULUAN

Kegiatan sehari-hari sangat berkaitan dengan pelayanan, karena pelayanan merupakan suatu hal pemberian barang maupun jasa serta berhubungan langsung dengan masyarakat. Seperti tugas utama pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan bukan hanya dilakukan pada suatu instansi saja tetapi hampir semua instansi penyedia layanan pemberian pelayanan yang berbeda jenisnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia karena masyarakat setiap waktunya menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparatur negara, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena cara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, membuat masyarakat tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang RI No.6 pasal 68 ayat 1 tahun 2014 tentang desa menjelaskan tentang, masyarakat desa memiliki hak yang setara dan adil dalam memperoleh pelayanan publik. Hal ini mengimplikasikan bahwa setiap individu itu berhak atas pelayanan yang memenuhi standar kelayakan, keadilan, dan kesetaraan. pemerintah desa juga memiliki kewajiban yang sama untuk memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, seperti tidak membedakan masyarakat berdasarkan status dan pekerjaan. Maka dari itu pelayanan yang berkualitas harus berlandaskan pada standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ada dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan masyarakat atas barang, jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan publik sebagai variabel krusial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan dalam hubungan pemerintah-masyarakat. sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan berwujud dalam memberikan pelayanan hingga dapat ditimbulkan rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia nomor 63/KEP/M.PAN/2003 berisi pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang berbunyi meskipun pemerintah telah mengimplementasikan berbagai perubahan kebijakan, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan stagnasi. Aparatur negara belum menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam hal akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi

penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna layanan mengharapkan agar pelayanan publik yang di sedikan akuntabel, responsif, adil, serta efisien.

Kualitas pelayanan publik merupakan fondasi krusial dalam mewujudkan peningkatan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kualitas ini menjadi indikator utama terciptanya kepercayaan dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang mencakup responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan wujud nyata dalam memberikan pelayanan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Sebagai elit politik sering kali memperoleh perlakuan istimewa dalam penyelenggaraan pelayanan. Akses atau jalan untuk mendapatkan pelayanan sering berbeda, tergantung kedekatannya dengan elit birokrasi atau penyedia layanan. Hal ini jelas mengganggu rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan tidak adil oleh penyedia layanan.

Berdasarkan latar belakang, ada beberapa fenomena masalah yang ditemukan terkait kualitas pelayanan publik di tingkat desa, khususnya di Kantor Desa Karang Putih Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong,

1. Masyarakat mengeluhkan waktu tunggu yang lama dalam proses pengurusan administrasi pembuatan Surat Kesejahteraan Sosial (SKKS). Seperti halnya tidak sesuai dengan janjinya dan perkataan. Yang Dimana seharusnya surat tersebut selesai dalam 3 hari tetapi tidak sesuai dengan yang di janjikan. (Bersumber dari Masyarakat).
2. Kurang disiplinnya aparat desa dalam memberikan pelayanan yang seharusnya pelayanan datang dari jam 08.00 tapi datang jam 10.00, sehingga membuat pelayanan surat keterangan kesejahteraan sosial (SKKS) menjadi tertunda, (Bersumber dari Pegawai Kantor).
3. Pelayan yang diberikan oleh pegawai terdapat ketidaktepatan sasaran dimana ada saja masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan namun tidak melengkapi persyaratan yang diperlukan tapi masih saja dilayani karena merasa kasihan ataupun unsur paksaan dari masyarakat tersebut dengan berbagai alasannya. (Bersumber dari masyarakat)
4. Kurang ramahnya pegawai pembuatan Surat Keterangan Kesejahteraan Sosial (SKKS), yang dimana membuat masyarakat mendapat pengalaman negatif dan berpotensi mengurangi Tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik. (Bersumber dari Masyarakat).

METODE

Dalam skripsi yang penulis kerjakan, digunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif adapun tipenya adalah deskriptif kualitatif (bermaksud menguraikan kejadian dari hasil penelitian yang sebenarnya dengan Gambaran dan data dukung yang jelas). Adapun terkait Sumber data penulis peroleh melalui penarikan sampel dengan total informan sebanyak 10 orang. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah pertama observasi, kedua wawancara, dan juga dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian penulis analisis melalui cara reduksi data, lalu penyajian data, dan terakhir verifikasi penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Untuk lebih jelasnya mengenai pembahasan penelitian ini dapat dilihat pada pembahasan berikut di bawah ini:

1. Bukti Langsung

a. Kenyamanan Tempat Penyedia Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat penyedia pelayanan dinilai cukup baik. Karena Komitmen perangkat desa dalam menjaga kebersihan melalui jadwal piket pagi dan fokus pada kepuasan kualitas pelayanan masyarakat telah membuahkan hasil positif. Adanya masukan mengenai sampah yang kadang terlupakan oleh pegawai mengindikasikan bahwa perlu adanya pengawasan lebih lanjut atau penguatan kesadaran kolektif untuk memastikan kebersihan terjaga setiap saat, terutama di luar jam sibuk.

b. Penampilan Petugas Penyedia Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi di atas maka dapat disimpulkan penampilan petugas penyedia pelayanan dinilai cukup baik. Karena Petugas umumnya mematuhi aturan penggunaan baju kerja yang ditentukan, yang berkontribusi pada pencitraan positif, kredibilitas, dan efisiensi pelayanan. Namun, insiden kecil terkait ketidakpatuhan satu atau dua individu menunjukkan perlunya pengawasan berkelanjutan agar standar penampilan yang telah ditetapkan dapat dipertahankan secara konsisten oleh seluruh staf.

2. Keandalan

a. Kedisiplinan Petugas pada proses waktu pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas pada waktu proses pelayanan dinilai kurang baik, karena Meskipun pihak internal kantor desa memiliki persepsi yang cukup positif mengenai kedisiplinan dan mengakui adanya upaya perbaikan, pandangan masyarakat

menunjukkan bahwa masih ada celah dalam implementasi kedisiplinan pelayanan, terutama terkait ketepatan waktu kehadiran pegawai dan responsivitas terhadap masyarakat. Beberapa penundaan juga dipahami sebagai bagian dari prosedur.

b. Ketepatan Sasaran Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran petugas dalam memberikan pelayanan dinilai kurang baik, karena Meskipun pemerintah desa merasa telah memberikan pelayanan yang memuaskan, perspektif masyarakat menunjukkan perlunya perbaikan dalam hal komunikasi, pemahaman kebutuhan spesifik masyarakat, dan penyesuaian layanan agar benar-benar tepat sasaran sesuai dengan harapan penerima layanan..

c. Pelayanan yang Sesuai dan Tepat Waktu

Berikut hasil wawancara dan observasi di atas maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang sesuai dan tepat waktu dinilai cukup baik. Karena, dalam hal ketepatan waktu dan kesesuaian. Perangkat desa menunjukkan komitmen untuk melayani sesuai jam kerja yang ditetapkan dan memprioritaskan warga yang terdaftar dalam SK kemiskinan. Meskipun ada pengakuan dari salah satu Kasi Kesra bahwa pelayanan belum maksimal karena kendala tugas lain, mayoritas staf merasa sudah memenuhi standar waktu dan peraturan.

3. Daya Tanggap

a. Keakuratan Informasi

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi di atas maka bisa disimpulkan bahwa Keakuratan Informasi dinilai cukup baik. Konsensus dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Kasi Kesra menegaskan adanya proses pemeriksaan data yang cermat, terutama melalui verifikasi dengan SK Kemiskinan, guna memastikan bantuan tepat sasaran kepada mereka yang benar-benar membutuhkan, Namun, yang mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan dalam aspek kejelasan data teknis dan integrasi informasi lintas Lembaga.

b. Prosedur yang Di Sampaikan Oleh Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi di atas maka bisa disimpulkan bahwa prosedur yang di sampaikan oleh pegawai dinilai cukup baik, Sebagian besar staf, termasuk Kepala Desa, Sekretaris Desa, Arifin, dan Sidik, merasa telah menyampaikan prosedur dengan jelas, mudah dipahami, dan selalu melakukan konfirmasi pemahaman kepada Masyarakat.

4. Jaminan

a. Petugas Melayani dengan Sopan dan Santun

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi di atas maka bisa disimpulkan bahwa respon petugas terhadap Masyarakat dinilai kurang baik. Karena Meskipun ada niat baik dan klaim tentang keramahan dari beberapa staf, kenyataannya menunjukkan inkonsistensi yang signifikan. Adanya pengalaman masyarakat yang merasa tidak dihargai, menghadapi sikap kurang ramah dari beberapa petugas, dan adanya kondisi pelayanan yang "sesuai situasi dan kondisi" atau berdasarkan "niat" Masyarakat mengindikasikan bahwa standar keramahan dan responsivitas belum diterapkan secara merata dan konsisten.

b. Kemampuan yang dimiliki petugas dapat dipercaya sesuai dengan bidang pelayanan yang akan diberikannya.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan yang dimiliki petugas dapat dipercaya sesuai dengan bidang pelayanan yang akan diberikannya dinilai sudah cukup baik. Karena pegawai di Kantor Desa Karang Putih berada pada tingkat yang baik dan sangat dipercaya oleh masyarakat. Hal ini merupakan hasil dari proses internal yang terstruktur, meliputi seleksi ketat, pelatihan, dan pembinaan berkelanjutan yang diterapkan oleh perangkat desa.

5. Empati

a. Petugas Melayani Dengan Adil dan Tidak Diskriminatif

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa petugas melayani dengan adil dan tidak diskriminatif dinilai kurang baik, meskipun ada upaya dan kesadaran dari sebagian pegawai untuk menghargai masyarakat, penerapan sikap menghargai ini belum seragam dan konsisten di seluruh jajaran pegawai. Oleh karena itu, masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pelatihan guna memastikan setiap masyarakat mendapatkan pengalaman pelayanan yang positif dan merasa dihargai, terlepas dari latar belakang atau hubungan personal dengan pegawai..

b. Pegawai memberikan perhatian yang cukup bagi setiap masyarakat pengguna layanan

Terkait indikator Pegawai memberikan perhatian yang cukup bagi setiap masyarakat pengguna layanan dinilai masih kurang baik, karena masyarakat melaporkan bahwa kepentingan mereka diabaikan, terutama jika petugas tidak sedang dalam kesibukan atau bahkan dilayani dengan fleksibilitas di luar jam istirahat. Ini menunjukkan adanya upaya dari sebagian besar petugas untuk responsif terhadap kebutuhan warga, namun Adanya perasaan diabaikan dan potensi perlakuan yang tidak menunjukkan

bahwa konsistensi dalam memberikan prioritas dan keramahan kepada seluruh lapisan masyarakat belum sepenuhnya tercapai.

Faktor-Faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Pembuatan Surat Keterangan Kesejahteraan Sosial

1. Faktor Pendukung

a. Prosedur Yang Mudah di Pahami Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa terkait faktor pendukung dari Prosedur yang mudah di pahami Masyarakat dinilai sudah berjalan dengan baik, Dari sisi pemberian informasi, para pegawai mampu menyampaikan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami, yang diakui turut meningkatkan pelayanan di kantor desa. Secara paralel, Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Kasi Kesra secara konsisten menekankan pentingnya verifikasi data konkrit melalui dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), dan terutama Surat Keterangan Kemiskinan (SK Kemiskinan).

b. Kemampuan yang dimiliki petugas dapat di percaya masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan dalam kemampuan pegawai dapat di percaya masyarakat sudah baik. Karena baik internal maupun eksternal, secara konsisten menyoroti bahwa kemampuan pegawai sudah mencakup keahlian teknis, kecepatan proses, dan kesesuaian hasil dengan harapan yang mendukung tingginya Tingkat kualitas pelayanan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa.

2. Faktor Penghambat

a. Ketepatan sasaran petugas dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa terkait ketepatan sasaran petugas dalam memberikan pelayanan dinilai kurang baik. Karena Jika observasi mengkonfirmasi adanya kesulitan masyarakat dalam memahami penjelasan atau kurangnya media pendukung yang efektif mungkin bisa menggunakan metode (lisan, Tulisan, dan Visual) dan juga kejelasan bahasa yang di pakai.

b. Respon petugas kurang mengenakan kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa terkait Respon petugas kurang mengenakan kepada Masyarakat dinilai kurang baik. Karena pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat dan berpotensi merusak citra instansi serta mengurangi kepercayaan publik terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan, dan menunjukkan adanya kemungkinan penggunaan bahasa yang kurang ramah atau bahkan meremehkan, yang berpotensi merusak pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kesejahteraan Sosial Di Kantor Desa Karang Putih sudah tergolong cukup baik disebabkan pegawai yang melayani Masyarakat masih ada kekurangan sehingga perlu ditingkatkan Kembali supaya berjalan dengan optimal dan menjadi yang terbaik. Ada lima sub variable dari kualitas pelayanan yaitu Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Maka dari itu, dapat dilihat dari berbagai aspek yakni : *Pertama*, bukti fisik dengan indikatornya meliputi kenyamanan tempat penyedia pelayanan sudah baik baik karena Komitmen perangkat desa dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan, didukung oleh respons positif mayoritas masyarakat . penampilan petugas penyedia pelayanan cukup baik karena satu atau dua individu menunjukkan perlunya pengawasan berkelanjutan agar standar penampilan yang telah ditetapkan dapat dipertahankan secara konsisten oleh seluruh staf. *Kedua*, keandalan dengan indikatornya meliputi kedisiplinan petugas kurang baik karena diakui ada kesibukan lain yang dapat menunda pelayanan. Ketepatan sasaran petugas dalam memberikan pelayanan Kurang baik karena, masyarakat menunjukkan perlunya perbaikan dalam hal komunikasi, Pelayanan yang sesuai dan tepat waktu Cukup baik, karena pelayanan belum maksimal karena kendala tugas lain *Ketiga*, daya tanggap dengan indikatornya meliputi keakuratan informasi cukup baik karena adanya proses pemeriksaan data yang cermat. prosedur yang di sampaikan oleh pegawai cukup baik karena menyampaikan prosedur dengan kurang jelas sehingga membuat Masyarakat bertanya-tanya. *Keempat*, jaminan dengan indikatornya meliputi petugas melayani dengan sopan dan santun kurang baik karena beberapa staf, kenyataannya menunjukkan inkonsistensi yang signifikan dan pengalaman Masyarakat yang kurang di hargai. Kemampuan yang dimiliki petugas dapat dipercaya Masyarakat Cukup baik, karena masih ada kesenjangan antara persepsi internal dan pengalaman riil sebagian Masyarakat. *Kelima*, Empati dengan indikatornya meliputi petugas melayani dengan tidak diskriminatif kurang baik karena penerapan sikap menghargai belum seragam dan konsisten. Pegawai memberikan perhatian yang cukup kepada Masyarakat kurang baik karena penerapan prinsip

mendahulukan kepentingan masyarakat belum seragam di antara seluruh petugas atau dalam setiap situasi.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada pembuatan surat Keterangan Kesejahteraan sosial di akntor desa karangan putih yaitu:

1. Faktor pendukung meliputi, *pertama* prosedur yang mudah di pahami oleh Masyarakat karena dari sisi pemberian informasi, para pegawai mampu menyampaikan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami, *kedua* kemampuan petugas dapat di percaya masyarakat, karena keahlian teknis, kecepatan proses , dan kesesuaian pendukung tingginya Tingkat kualitas pelayanan Masyarakat.
2. Faktor penghambat meliputi, *pertama*, ketepatan sasaran petugas dalam memberikan pelayanan, karena adanya kesulitan masyarakat dalam memahami penjelasan atau kurangnya media pendukung yang efektif dan pembuatan kecepatan prosesnya tidak sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat. *Kedua* respon petugas kepada masyarakat, karena pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat dan berpotensi merusak citra instansi serta mengurangi kepercayaan publik terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas maka disarankan :

1. Untuk Kepala Desa perlu secara transparan menetapkan dan mengumumkan standar waktu pelayanan yang realistis kepada pegawai dan juga yang paling penting adalah masyarakat penerima pelayanan, serta memastikan bahwa janji yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan penyelesaian aktual. Hal ini harus didukung dengan peningkatan disiplin aparat desa dalam memberikan pelayanan, di mana Kepala Desa harus secara proaktif menegakkan aturan jam kerja yang dimulai tepat waktu, sehingga tidak ada lagi penundaan pelayanan akibat keterlambatan pegawai. Terkait hal tersebut, Kepala Desa wajib menerapkan sanksi tegas yang jelas dan konsisten terhadap setiap pegawai yang melanggar disiplin waktu.
2. Untuk Petugas perlu dilatih tentang cara berkomunikasi yang baik dan ramah kepada masyarakat melalui pelatihan berkala mengenai etika dan komunikasi efektif. Selain itu, perlu disediakan kotak saran atau survei singkat agar masyarakat bisa memberikan masukan langsung tentang pelayanan sebagai sarana umpan balik yang sistematis. Terakhir, sangat penting untuk memastikan informasi tentang prosedur SKKS mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, baik melalui papan pengumuman yang jelas di kantor desa maupun melalui platform digital seperti website desa.
3. Untuk masyarakat penerima pelayanan, penting untuk menyiapkan persyaratan lengkap dan datang tepat waktu guna kelancaran proses pengurusan SKKS. Jika ada ketidakjelasan, bertanyalah dengan jelas dan sopan kepada petugas agar informasi yang didapat akurat dan suasana tetap kondusif. Selain itu, berikanlah masukan melalui saluran yang tersedia seperti kotak saran atau survei kepuasan, karena partisipasi aktif Anda dalam menyampaikan kritik, saran, maupun pujian secara konstruktif

sangat esensial bagi perbaikan layanan. Terakhir, penting untuk memahami prosedur dan batas waktu pelayanan agar ekspektasi Anda sesuai, serta hargai tugas petugas pelayanan demi terciptanya interaksi yang positif dan efektif di Kantor Desa Karang Putih.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality)(Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1-8.
- Harsono, B. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu kecamatan Johar Baru kota administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media
- Yehu Wangsajaya, M. Z. (2023). Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan. Klaten: Nas Media Pustaka.