



**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BIDANG
PEMERINTAHAN PADA KANTOR DESA SUNGSUM
KECAMATAN TEBING TINGGI
KABUPATEN BALANGAN**

Hijriatul Arafah¹, Ni Made Musiyani Anjasmari², Nurul Hasanah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: jiabbm025@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan administrasi desa merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan aparatur desa menjadi indikator keberhasilan pemerintahan desa dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 12 informan yang terdiri atas aparatur desa dan masyarakat pengguna layanan, yang dipilih secara purposive. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa tergolong cukup baik berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Meskipun demikian, pelayanan belum optimal akibat keterbatasan fasilitas, ketidaktepatan waktu pelayanan, serta kenyamanan ruang pelayanan yang masih kurang. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan sarana prasarana dan kedisiplinan aparatur desa.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, administrasi desa, pelayanan publik

ABSTRACT

Administrative services at the village level are an important part of the implementation of public services because they are directly related to the needs of the community. The quality of services provided by village officials is an indicator of the success of village governance in realizing effective services that are oriented toward community satisfaction. This study aims to describe the quality of administrative services in the governmental sector at the Sungsum Village Office, Tebing Tinggi District, Balangan Regency, and to identify the factors that influence it. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were obtained through interviews, observations, and documentation involving 12 informants consisting of village officials and community members as service users, who were selected purposively. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that the quality of village administrative services is considered fairly good based on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, the services have not been fully optimal due to limited facilities, untimely service delivery, and the lack of comfort in the service room. These findings emphasize the importance of improving infrastructure and strengthening the discipline of village officials.

Keywords: administrative services, village government, service quality

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi pemerintahan desa merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena desa menjadi institusi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur desa tidak hanya berpengaruh terhadap kelancaran urusan administratif warga, tetapi juga mencerminkan kinerja birokrasi desa secara keseluruhan. Pelayanan yang tertib, transparan, dan responsif menjadi tuntutan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa yang menegaskan bahwa administrasi desa berfungsi sebagai sumber data dan informasi bagi penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.

Dalam praktiknya, masyarakat menuntut pelayanan administrasi yang cepat, mudah, dan memberikan kepastian waktu serta prosedur. Namun, dinamika pelayanan publik di tingkat desa masih dihadapkan pada berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan sarana dan prasarana, kedisiplinan aparatur, hingga kurangnya kejelasan informasi terkait persyaratan pelayanan. Perkembangan teknologi informasi yang mendorong digitalisasi administrasi desa juga membawa tantangan tersendiri. Meskipun sistem pelayanan berbasis digital diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi data, implementasinya di wilayah pedesaan sering terkendala oleh keterbatasan infrastruktur teknologi dan stabilitas jaringan internet.

Hasil observasi awal yang dilakukan di Kantor Desa Sungsum, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pada bidang pemerintahan belum sepenuhnya berjalan optimal. Permasalahan yang ditemukan meliputi ketidaktepatan waktu kehadiran aparatur yang berdampak pada lamanya waktu tunggu masyarakat, keterbatasan fasilitas fisik seperti perangkat komputer, printer, dan ruang tunggu pelayanan, serta minimnya media informasi yang menjelaskan prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi. Selain itu, keterbatasan akses internet turut memengaruhi kelancaran pelayanan, khususnya dalam pengelolaan data dan pelayanan yang memanfaatkan sistem daring.

Berbagai kajian terdahulu telah menegaskan pentingnya kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Ida (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati aparatur. Sementara itu, Ratna Esa Kuswati (2017) menemukan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sikap pelayanan aparatur. Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran penting mengenai kualitas pelayanan publik, kajian yang secara khusus menyoroti kualitas pelayanan administrasi pada tingkat desa masih relatif terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, untuk menganalisis praktik pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian pelayanan publik di tingkat desa serta menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Sungsum sebagai lokasi utama karena kantor desa tersebut merupakan pusat pelayanan administrasi pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena pelayanan administrasi sebagaimana terjadi di lapangan tanpa melibatkan perhitungan statistik. Sasaran penelitian mencakup aparatur Desa Sungsum dan masyarakat penerima layanan administrasi pemerintahan desa.

Informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengalaman informan dalam pelayanan administrasi desa. Jumlah informan sebanyak 12 orang yang terdiri atas aparatur pemerintah desa dan masyarakat. Data penelitian mencakup data primer berupa hasil wawancara dan observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi, serta data sekunder berupa dokumen, arsip, dan catatan administratif yang berkaitan dengan pelayanan pemerintahan desa. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Observasi difokuskan pada kondisi pelayanan administrasi, kedisiplinan aparatur, ketersediaan fasilitas, serta interaksi antara petugas dan masyarakat.

Wawancara dilakukan menggunakan pedoman pertanyaan untuk menggali persepsi dan pengalaman informan terkait kualitas pelayanan administrasi. Data pendukung diperoleh melalui dokumentasi berupa arsip pelayanan, laporan desa, serta catatan dan foto kegiatan pelayanan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Keabsahan data dijamin melalui uji kredibilitas dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, penggunaan bahan referensi, dan member check untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi lapangan.

PEMBAHASAN**A. Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan**

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan dengan mengacu pada konsep kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kualitas pelayanan dipahami sebagai aktivitas pelayanan yang tercermin melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini juga menganalisis faktor-faktor yang berperan sebagai pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan desa.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)**a. Fasilitas Fisik Yang Mendukung Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sarana pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum telah tersedia dan cukup menunjang proses pelayanan, khususnya fasilitas digital seperti komputer, printer, dan jaringan internet. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah perangkat serta gangguan teknis yang terjadi sesekali masih menghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, fasilitas pendukung seperti meja, kursi tunggu, dan kapasitas ruang pelayanan belum sepenuhnya memadai sehingga tingkat kenyamanan masyarakat belum optimal. Temuan ini relevan dengan konsep kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menekankan pentingnya pemenuhan dimensi bukti fisik sebagai dasar terciptanya pelayanan yang efektif dan profesional.

b. Kenyamanan Tempat Pelayanan

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa kenyamanan ruang pelayanan administrasi Bidang Pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum secara umum berada pada kategori cukup baik. Fasilitas utama seperti meja pelayanan, komputer, printer, dan jaringan internet telah tersedia dan mendukung kelancaran pelayanan, disertai komitmen aparatur desa dalam menjaga serta memperbaiki fasilitas apabila terjadi kendala. Namun, masih ditemukan beberapa keterbatasan, antara lain kapasitas ruangan yang relatif sempit, jumlah kursi tunggu yang terbatas, ventilasi udara yang kurang memadai, serta belum tersedianya fasilitas pendukung bagi anak-anak dan penyandang disabilitas. Kondisi tersebut berdampak pada tingkat kenyamanan masyarakat saat menunggu pelayanan. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menekankan pentingnya pemenuhan aspek bukti fisik sebagai bagian dari upaya meningkatkan pelayanan administrasi yang nyaman dan efektif.

2. Reliability (Keandalan)

a. Ketepatan Waktu Pelayanan, Keakuratan data

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelayanan administrasi Bidang Pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum menunjukkan capaian yang belum sepenuhnya optimal. Aparat desa menyampaikan bahwa pelayanan telah dilaksanakan dengan prosedur yang jelas, data yang relatif akurat, serta adanya perhatian khusus bagi kelompok rentan melalui layanan prioritas. Namun, masyarakat masih merasakan ketidakkonsistenan, terutama terkait keterlambatan petugas dan perlunya verifikasi ulang terhadap beberapa informasi administrasi. Dokumentasi mendukung adanya sistem pencatatan yang cukup baik, meskipun konsistensi keakuratan data masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek empati, jaminan, dan keandalan telah diterapkan, tetapi ketepatan waktu dan konsistensi layanan masih memengaruhi persepsi kualitas pelayanan sesuai dimensi reliability dalam model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017).

b. Kemampuan Petugas Dalam Menyampaikan Informasi Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, aparat desa Bidang Pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum dinilai cukup baik dalam menyampaikan informasi pelayanan melalui penjelasan yang jelas, mudah dipahami, serta sikap sabar dan teliti. Masyarakat merasakan pelayanan yang membantu, meskipun masih ditemukan kekurangan pada kelengkapan rincian informasi persyaratan administrasi yang berdampak pada lamanya proses pengurusan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan telah diterapkan secara cukup baik, namun peningkatan akurasi dan kelengkapan informasi yang disampaikan kepada masyarakat masih sangat diperlukan agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, transparan, akuntabel, serta meningkatkan kepercayaan publik sesuai dengan assurance dalam model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017).

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

a. Kesiapan Petugas Dalam Memberikan Bantuan atau Penjelasan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, aparat desa Bidang Pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum dinilai cukup responsif dalam melayani masyarakat. Petugas menunjukkan kesiapsiagaan, sikap ramah, dan kemampuan merespons kebutuhan administrasi dengan cepat, termasuk memberikan prioritas kepada kelompok yang memerlukan perhatian khusus seperti lansia dan penyandang keterbatasan fisik. Kesiapan dan komunikasi yang baik tersebut membuat proses pelayanan berjalan efektif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan dimensi responsiveness dalam model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yang menekankan pentingnya kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan publik.

b. Kecepatan Petugas Dalam Menangani Proses Pelayanan Tanpa Harus Diminta Berulang Kali

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, aparat pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum dinilai memiliki kualitas pelayanan yang baik, ditunjukkan melalui sikap cepat, tanggap, dan proaktif dalam merespons kebutuhan masyarakat. Petugas mampu memberikan penjelasan yang jelas, memproses permohonan secara efisien, serta melaksanakan pelayanan secara transparan dan tanpa biaya. Pelayanan yang terstruktur dan sesuai prosedur tersebut membuat proses administrasi berjalan lancar dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kondisi ini mendorong masyarakat merasa dilayani secara adil dan tepat waktu. Temuan ini sejalan dengan dimensi responsiveness dalam model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yang menekankan pentingnya kecepatan dan kesiapsiagaan dalam pelayanan publik.

4. Assurance (Jaminan)**a. Sikap Ramah, Keamanan, dan Kejujuran**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, aparat desa Bidang Pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan jujur dalam memberikan pelayanan. Petugas menyambut masyarakat dengan baik, berkomunikasi secara santun, serta menyampaikan informasi secara terbuka sehingga menciptakan rasa nyaman dan dihargai. Sikap profesional tersebut mencerminkan etika pelayanan yang konsisten dan membangun kepercayaan masyarakat. Kondisi ini turut mendorong terciptanya hubungan pelayanan yang harmonis antara aparat desa dan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan dimensi empathy dan assurance dalam model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yang menekankan perhatian, kesopanan, serta kejujuran sebagai unsur penting dalam kualitas pelayanan publik.

b. Kemampuan Meyakinkan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan aparatur desa Bidang Pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum tergolong cukup baik. Kepercayaan tersebut terbentuk melalui pelayanan yang cepat, transparan, profesional, serta sikap ramah dan jujur aparat dalam berinteraksi dengan masyarakat. Aparat menunjukkan konsistensi antara ucapan dan tindakan, menepati komitmen pelayanan, serta menyampaikan informasi secara terbuka, sehingga masyarakat merasa aman dan dihargai. Kondisi ini memperkuat keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi dan sejalan dengan dimensi assurance dalam model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yang menekankan pentingnya kredibilitas dan profesionalitas petugas dalam membangun rasa percaya.

5. *Empathy* (Empati)

a. Perhatian Petugas Terhadap Kebutuhan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, aparat desa Bidang Pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum dinilai telah memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi, termasuk dalam memahami persyaratan, pengisian formulir, dan penggunaan layanan daring seperti Galuh Sanggam. Pelayanan dilakukan secara tertib dan disertai pendampingan langsung, terutama bagi masyarakat lanjut usia atau yang kurang memahami prosedur. Pendekatan ini menunjukkan bahwa aparat tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga mengedepankan sikap peduli dan empatik. Temuan ini sejalan dengan dimensi *empathy* dalam model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yang menekankan perhatian terhadap kebutuhan individu penerima layanan.

b. Kemudahan Dalam Memperoleh Layanan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, aparat desa pada Kantor Desa Sungsum memberikan pelayanan administrasi yang efisien, ramah, dan mudah diakses, baik secara langsung maupun melalui inovasi digital. Masyarakat umumnya menilai prosedur sederhana, transparan, dan tertata, meski kelompok lansia masih membutuhkan pendampingan tambahan. Aparat juga selalu sigap menanggapi pertanyaan dan keluhan warga, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan. Temuan ini sejalan dengan dimensi *Empathy* dalam model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017), yang menekankan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu penerima layanan.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupeten Balangan

1. Faktor Penghambat

a. Jaringan Internet

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, kendala utama yang menghambat kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Sungsum adalah jaringan internet yang tidak stabil. Gangguan sinyal dan pemadaman listrik menyebabkan proses layanan online tertunda atau berhenti total, memaksa pegawai menunda pelayanan dan meningkatkan penggunaan prosedur manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa infrastruktur menjadi faktor dominan penghambat, sementara sumber daya manusia dan prosedur administrasi tetap berjalan dengan baik. Akibatnya, kecepatan dan efisiensi pelayanan masyarakat menurun pada hari-hari gangguan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jaringan internet yang stabil dan merata sangat diperlukan guna mendukung optimalisasi pelaksanaan layanan administrasi berbasis digital secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

b. Kurangnya Anggaran

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, keterbatasan anggaran menjadi penghambat utama peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Desa Sungsum. Alokasi dana yang harus dibagi ke berbagai program menyebabkan sarana prasarana belum sepenuhnya memadai, pelayanan berjalan bertahap, dan hasilnya belum optimal dirasakan masyarakat. Kondisi ini memengaruhi bukti fisik dan konsistensi layanan, sesuai dimensi tangible dan reliability dalam model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017), sehingga keterbatasan anggaran berdampak signifikan terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi. Oleh karena itu, pengelolaan anggaran yang lebih fokus dan efisien sangat diperlukan untuk mendukung peningkatan pelayanan publik. Upaya peningkatan anggaran dan prioritas pemanfaatannya dapat membantu menghadirkan fasilitas yang lebih memadai dan layanan yang lebih konsisten bagi masyarakat.

c. Kursi Tunggu yang Terbatas

Berdasarkan wawancara dan observasi, kenyamanan ruang pelayanan administrasi pada Kantor Desa Sungsum masih menjadi kendala utama. Jumlah kursi tunggu terbatas sehingga ruangan terasa sempit dan padat saat pengunjung meningkat, khususnya pada hari tertentu. Kondisi ini membuat masyarakat menunggu kurang nyaman dan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, sejalan dengan dimensi tangibles dan kenyamanan dalam model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Oleh karena itu, penambahan fasilitas tempat duduk dan penataan ruang yang lebih baik diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pelayanan masyarakat. Peningkatan fasilitas ini juga diharapkan dapat mempercepat alur pelayanan dan mengurangi kepadatan di ruang tunggu.

2. Faktor Pendukung

a. Kecepatan Petugas Dalam Menangani Proses Pelayanan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelayanan administrasi pada Kantor Desa Sungsum berjalan efektif, cepat, dan responsif. Aparat desa sigap, berdedikasi, dan memberikan penjelasan ramah, sehingga masyarakat terbantu dalam proses administrasi. Lingkungan kantor tertata rapi, prosedur sesuai alur, dokumen tercatat baik, dan jadwal pelayanan jelas, mendukung dimensi tangibles, responsiveness, dan assurance dalam model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Peningkatan kapasitas petugas dan pemeliharaan fasilitas secara berkala akan lebih memperkuat efektivitas pelayanan. Selain itu, sosialisasi dan pendampingan penggunaan layanan digital juga dapat membantu masyarakat mengakses layanan dengan lebih mudah dan nyaman.

b. Sikap Ramah Petugas

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, kualitas pelayanan aparat pada Kantor Desa Sungsum tergolong baik. Aparat ramah, sopan, tanggap, dan profesional, serta lingkungan kantor tertata mendukung proses pelayanan. Sistem administrasi yang tertib dan konsisten memperkuat dimensi tangible dan reliability dalam SERVQUAL, sehingga masyarakat merasa dihargai dan puas terhadap layanan publik. Pelayanan yang responsif dan keterlibatan aktif aparat dalam membantu masyarakat menambah kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintahan desa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap layanan administrasi desa. Peningkatan berkelanjutan pada fasilitas pendukung serta pelatihan aparatur secara terencana dan sistematis dapat lebih memaksimalkan kualitas pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

c. Perhatian Petugas Terhadap Masyarakat

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung utama pelayanan administrasi pada Kantor Desa Sungsum adalah pendekatan humanis aparat desa. Petugas secara konsisten memberikan perhatian dan bantuan, terutama kepada warga yang kesulitan mengurus administrasi, seperti lansia atau masyarakat yang kurang memahami prosedur. Observasi menunjukkan aparat aktif membimbing dengan komunikasi ramah dan terbuka, serta lingkungan kantor mendukung kelancaran pelayanan. Dokumentasi berupa foto kegiatan dan arsip administrasi menegaskan bahwa pendampingan berlangsung nyata, bukan sekadar pernyataan. Hal ini mencerminkan pentingnya empati, kesigapan, dan perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

d. Meningkatkan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia aparat desa menjadi faktor utama dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Sungsum. Aparatur mengikuti pelatihan dan bimtek dari Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan untuk memperkuat kemampuan administrasi, keterampilan teknis, dan pemahaman prosedur pelayanan, sehingga menjadi lebih profesional dan responsif. Observasi menunjukkan peningkatan ketepatan penyusunan surat, sikap komunikatif, dan pola kerja yang lebih terstandar, memperkuat dimensi reliability dan responsiveness. Dokumentasi berupa sertifikat pelatihan, daftar hadir bimtek, dan pedoman prosedur menegaskan pelatihan dilakukan secara terstruktur, mendukung dimensi assurance. Dengan demikian, penguatan SDM berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi, sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yang menekankan hubungan kompetensi, profesionalitas, dan kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan telah berjalan dengan cukup baik. Aparat desa menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan profesional dalam melayani masyarakat. Mereka mampu memberikan perhatian dan empati, terutama kepada kelompok yang membutuhkan pendampingan khusus seperti lansia dan penyandang disabilitas. Selain itu, sikap jujur dan transparan petugas menimbulkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi. Pelayanan yang responsif dan kesigapan aparat dalam menanggapi permintaan warga turut memperkuat persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Fasilitas pendukung pelayanan seperti komputer, printer, meja, kursi, dan jaringan internet tersedia dan berfungsi, namun beberapa keterbatasan masih dirasakan.

Ruang tunggu yang terbatas dan ventilasi yang kurang memadai membuat masyarakat terkadang menunggu dengan kondisi kurang nyaman, terutama saat jumlah pengunjung meningkat. Selain itu, gangguan jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi hambatan signifikan terhadap kelancaran pelayanan, khususnya layanan berbasis digital. Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan dan keakuratan data administrasi secara umum sudah memadai, tetapi masih terdapat ketidakkonsistenan yang memengaruhi pengalaman masyarakat dan memperlambat proses administrasi.

Faktor penghambat utama yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi mencakup keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana yang belum optimal, kurangnya papan informasi bagi masyarakat, serta gangguan teknis seperti pemadaman listrik yang memengaruhi sistem digital. Kondisi ini menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan hanya dapat dilakukan secara bertahap dan belum sepenuhnya optimal. Sementara itu, faktor pendukung yang signifikan adalah kemampuan petugas dalam melayani masyarakat dengan cepat, tanggap, dan proaktif. Sikap ramah dan komunikatif, perhatian terhadap kebutuhan individu, serta pendampingan dalam proses administrasi membuat masyarakat merasa dihargai dan nyaman. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) juga berperan penting dalam memperkuat profesionalisme aparatur desa dan memastikan pelayanan yang konsisten dan efektif.

Pendekatan humanis aparat desa, keteraturan prosedur pelayanan, kerapian administrasi, serta penerapan fasilitas dan teknologi yang tersedia menjadi elemen penting yang mendukung dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) sesuai model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017). Pelayanan administrasi pada Kantor Desa Sungsum sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan warga, meski fasilitas, ketepatan waktu.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim. (2016) *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa*.
- Ida. (2018) *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang*. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (2017) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Raharjo, M.M. (2022) *Tata Kelola Pemerintahan Desa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratna Esa Kuswati. (2017) *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.