JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA TELAGA SARI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Risna Damayanti[1], Muhamad Arsyad[2], Norhidayah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
Email : risnazhr27@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan di desa memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Permasalahan yang ditemukan adalah keterlambatan pegawai, ketidakpastian kehadiran saat jam kerja, ketidakdisiplinan penggunaan baju dinas, minimnya media informasi, serta ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Sumber data dipilih secara purposive sampling sebanyak 14 informan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dikategorikan cukup baik. Adapun sub variabel yang sesuai dengan teori yakni: sarana prasarana; perlengkapan pegawai; ketepatan waktu; kejelasan informasi; pelayanan cepat; kompetensi pemberi layanan; sikap ramah; dan memahami kebutuhan masyarakat. Sedangkan sub variabel yang tidak sesuai dengan teori yakni: kedisiplinan pegawai; dan sesuai SOP. Faktor pendukung pelayanan adalah kecepatan pelayanan, kompetensi pemberi layanan, dan sikap ramah pegawai, sedangkan faktor penghambatnya adalah pegawai terlambat hadir pada saat jam kerja, tidak adanya SOP, dan ruangan sempit. Kepala Desa disarankan meningkatkan pengawasan terhadap kedisiplinan aparatur desa dengan menerapkan sistem absensi online dan membuat dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis agar pelayanan memiliki pedoman yang jelas. Perangkat desa perlu menjaga kedisiplinan kerja, dan masyarakat diharapkan terus mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pemerintahan Desa, Administrasi Desa

ABSTRACT

Village-level services play a crucial role in meeting the administrative needs of the community. Issues identified include staff tardiness, uncertainty regarding staff presence during working hours, lack of discipline regarding official uniforms, a lack of information media, and the absence of Standard Operating Procedures (SOPs). This study aims to assess the quality of service at the Telaga Sari Village Office (South Amuntai District, North Hulu Sungai Regency) and the factors influencing it. A qualitative approach was employed, utilizing data collection techniques such as in-depth interviews, observation, and document review. Data sources were selected via purposive sampling, involving 14 informants. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the service quality can be categorized as reasonably good. Sub-variables aligning with the theory include facilities and infrastructure, staff equipment, punctuality, information clarity, service speed, service provider competence, a friendly attitude, and an understanding of community needs. Conversely, sub-variables that did not align with the theory were staff discipline and adherence to SOPs. Factors supporting service delivery include speed, provider competence, and staff friendliness, while inhibiting factors include staff tardiness during working hours, the absence of SOPs, and limited office space. It is recommended that the Village Head enhance supervision of staff discipline by implementing an online attendance system and establishing written SOPs to provide clear guidelines for service delivery. Village officials need to maintain work discipline, and the community is encouraged to continue supporting efforts to improve service quality.

Keywords*: Service Quality, Village Governance, Village Administration*

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat menegaskan bahwa kewajiban Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi, dan keadilan sosial (Republik Indonesia, 1945). Dalam pelaksanaan tugas tersebut, pemerintah atau aparatur negara memerlukan kemampuan dalam melayani masyarakat secara profesional dan berintegritas. Pelayanan publik merupakan instrumen fundamental dalam mewujudkan tujuan bernegara tersebut, karena melalui pelayanan publik yang berkualitas, masyarakat dapat merasakan kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dasarnya (Hayat, 2017). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 huruf I secara tegas menyatakan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Republik Indonesia, 2009). Amanat konstitusional ini menuntut pemerintah untuk senantiasa meningkatkan kapasitasnya dalam memproduksi jasa pelayanan yang efektif dan efisien kepada seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan (Hardiansyah, 2018).

Dalam konteks pemerintahan lokal, Kantor Desa merupakan institusi pemerintahan yang memiliki kedekatan paling langsung dengan masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, kantor desa memiliki konsep dasar pelayanan yang dilakukan dengan baik dan cepat (Rukin, Hakim and Diyanti, 2024). Tuntutan pelayanan yang baik dan cepat ini muncul dari kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan kompleks. Perangkat desa dituntut untuk selalu meningkatkan keterampilan, kemampuan, serta pengetahuan agar dapat berkembang menjadi lebih baik dalam melayani masyarakat (Hardiansyah, 2018). Hardiyansyah (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi yang selalu berubah dan berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi apa yang diharapkan. Pelayanan dianggap berkualitas jika mampu memberikan produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pelanggan. (Indrasari, 2019). Dengan demikian, Kantor Desa harus terus melakukan peningkatan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik dengan harapan terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Mursyidah and Choiriyah, 2020).

Salah satu hal yang sangat penting dalam menjalankan pemerintahan desa adalah administrasi, karena administrasi bertindak sebagai penunjuk dalam pelaksanaan pemerintahan desa. Pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan desa pada dasarnya adalah cara untuk meningkatkan peran setiap pegawai pemerintah desa. Penyelenggaraan administrasi desa didasarkan pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa (Republik Indonesia, 2014; Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2016). Dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 disebutkan bahwa penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa dilakukan agar dapat menjalankan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, serta melakukan pembinaan dan pemberdayaan masyarakat. Dalam hal ini, Kepala Desa memiliki wewenang dalam menjalankan pemerintahan desa secara administratif, dan bertindak bersama dengan pejabat pemerintah desa lainnya dalam proses pelaksanaannya. Selain itu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa menyatakan bahwa pemerintah desa wajib memberikan pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat secara terus menerus dan konsisten. Standar pelayanan minimum tersebut mencakup beberapa bidang layanan dasar, seperti kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum, serta ketertiban dan keamanan umum. Pelayanan di desa harus diberikan dengan menjaga prinsip keterjangkauan,

kesederhanaan, kecepatan, dan akuntabilitas, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan cara penyelenggaraan pemerintahan desa yang benar.

Penelitian terdahulu memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika kualitas pelayanan di tingkat desa. Lisa Amelia Sari (2023) dalam penelitiannya tentang kualitas pelayanan di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong menemukan bahwa secara umum pelayanan dapat dikategorikan berkualitas, meskipun masih terdapat kendala pada konsistensi kehadiran aparat dan keterbatasan informasi pelayanan. Wardi, Munawarah, dan Arpandi (2024) dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan mengungkapkan bahwa pelayanan masih belum sepenuhnya berkualitas, dengan faktor penghambat utama berupa sikap aparat yang kurang ramah, minimnya komunikasi informasi, dan tidak adanya papan informasi serta kotak saran. Kedua penelitian tersebut menjadi landasan penting bagi penelitian ini, khususnya dalam mengidentifikasi kesenjangan pelayanan yang masih terjadi di tingkat desa.

Zeithaml et al. (Hardiansyah, 2018) Membuat model SERVQUAL yang memiliki lima aspek kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibles* yang melibatkan fasilitas fisik, alat, pegawai, dan media komunikasi; *Reliability* yang berarti mampu memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat dan benar; *Responsiveness* yang menunjukkan sikap siap membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat; *Assurance* yang mencakup pengetahuan, sikap sopan, serta kemampuan pegawai untuk membangun rasa percaya; serta *Empathy* yang artinya memiliki perasaan dan perhatian khusus terhadap kebutuhan pelanggan. (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988; Hardiansyah, 2018). Model ini menjadi kerangka teoritis utama dalam menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Desa Telaga Sari.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan. Pertama, pegawai sering datang terlambat meskipun jam kerja dimulai pukul 09.00, ada yang baru hadir mendekati pukul 10.00 sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama dan merasa tidak puas. Kedua, pada jam kerja masih sering dijumpai pegawai meninggalkan kantor tanpa adanya petugas pengganti, yang mengakibatkan pelayanan administrasi terhenti sementara dan menimbulkan kesan bahwa pelayanan belum berjalan sesuai standar yang diharapkan. Ketiga, terjadi ketidakdisiplinan penggunaan baju dinas, meskipun baju dinas tersedia lengkap dengan jadwal penggunaan yang jelas, sebagian pegawai tidak selalu mengenakannya sesuai ketentuan, bahkan ada yang melepas seragam saat jam kerja karena alasan kenyamanan. Keempat, informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi belum tersedia dalam bentuk papan pengumuman atau brosur, sehingga masyarakat kesulitan memahami alur pelayanan dan ketergantungan pada penjelasan langsung dari petugas menjadi tinggi. Kelima, tidak tersedianya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang seharusnya menjadi pedoman kerja bagi pegawai, sehingga pelayanan tidak memiliki acuan yang jelas dan setiap pegawai cenderung bekerja berdasarkan kebiasaan masing-masing (Hardiansyah, 2018; Rukin, Hakim and Diyanti, 2024).

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Telaga Sari masih memerlukan peningkatan signifikan. Hardiyansyah (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji secara mendalam kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Telaga Sari, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Lokasi dipilih berdasarkan temuan permasalahan pelayanan pada observasi awal dan peran strategis kantor desa sebagai pusat layanan bagi 853 jiwa yang tersebar di empat Rukun Tetangga. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan data sekunder dari dokumen serta arsip pelayanan (Sugiyono, 2023). Informan ditentukan secara purposive sampling dengan kriteria memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan (Sugiyono, 2023). Sebanyak 14 informan dilibatkan, meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan, Ketua BPD, Ketua RT, serta masyarakat dari keempat RT, sehingga diperoleh perspektif komprehensif dari penyelenggara, pengawas, dan pengguna layanan (Miles, Huberman and Saldaña, 2014).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara mendalam dengan pedoman terstruktur yang fleksibel (Creswell, 2014), serta dokumentasi berupa foto, catatan, dan dokumen tertulis. Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data dalam bentuk naratif sistematis, dan penarikan kesimpulan/verifikasi yang didukung bukti valid dan konsisten (Miles, Huberman and Saldaña, 2014; Sugiyono, 2023). Kredibilitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yakni membandingkan dan mengecek balik informasi dari berbagai waktu dan alat, serta melalui member check untuk memastikan kesesuaian data dengan maksud informan (Sugiyono, 2023).

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

1. Sarana dan prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana tergolong cukup baik. Fasilitas dasar seperti meja, kursi, komputer, laptop, dan perlengkapan administrasi telah tersedia dan mampu mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kekurangan yang memengaruhi kenyamanan dan efektivitas pelayanan. Ruang pelayanan dan ruang tunggu terasa sempit, terutama ketika masyarakat datang dalam jumlah banyak. Keterbatasan kapasitas ruang ini menyebabkan antrean panjang dan suasana yang kurang nyaman bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran pelayanan. Selain itu, terdapat beberapa fasilitas yang mengalami kerusakan, seperti printer yang sering mengalami masalah teknis dan belum segera diperbaiki.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lisa Amelia Sari (2023) yang menemukan bahwa fasilitas kantor dan penampilan aparat di Desa Muara Uya sudah cukup baik, namun informasi pelayanan yang tersedia masih terbatas. Kondisi ruang pelayanan yang sempit juga ditemukan dalam penelitian Wardi, Munawarah, dan Arpandi (2024) di Desa Hakurung, di mana fasilitas ruangan dinilai cukup berkualitas namun masih memerlukan peningkatan. Hardiyansyah (2018:63) menekankan bahwa sarana dan prasarana mencakup seluruh fasilitas dan infrastruktur yang digunakan pegawai untuk memudahkan pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi kantor desa agar pelayanan lebih efisien dan profesional. Berdasarkan perspektif teori tersebut, sarana dan prasarana di Kantor Desa Telaga Sari belum sepenuhnya memenuhi standar ideal karena keterbatasan ruang dan kondisi beberapa peralatan yang kurang . Keterbatasan ruang fisik ini berdampak langsung pada efektivitas pelayanan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan di kantor desa.

2. Perlengkapan pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penampilan perangkat desa dapat dikategorikan cukup baik. Baju dinas telah tersedia lengkap dengan jadwal penggunaan yang jelas, yaitu Senin dan Selasa menggunakan seragam khaki coklat, Rabu menggunakan baju putih, Kamis menggunakan baju sasirangan, dan Jumat menggunakan baju olahraga. Sebagian besar pegawai terlihat rapi dan sopan sesuai ketentuan. Namun, masih ditemukan ketidakdisiplinan sebagian pegawai yang tidak selalu mengenakan baju dinas secara utuh, terutama ketika ruangan terasa panas. Penggunaan atribut seperti name tag dan id card juga tidak konsisten, di mana hanya sebagian pegawai yang mengenakannya.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun perlengkapan pegawai sudah memadai, masih diperlukan peningkatan disiplin dan konsistensi agar dapat dikategorikan baik sepenuhnya. Menurut teori Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), perlengkapan pegawai seperti baju dinas dan identitas diperlukan untuk mendukung pelayanan administratif secara efisien dan profesional. Penampilan pegawai yang rapi dan sesuai aturan tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Ketepatan waktu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Telaga Sari tergolong cukup baik. Sebagian besar pegawai hadir sesuai jam kerja dan mampu menyelesaikan pelayanan dengan waktu tunggu relatif singkat. Berdasarkan keterangan informan, estimasi waktu tunggu paling lama sekitar setengah jam, dan beberapa jenis surat seperti surat keterangan usaha, surat kematian, dan surat keterangan tidak mampu dapat diselesaikan dalam waktu kurang lebih satu jam. Bahkan, untuk jenis surat tertentu seperti akta kelahiran, proses penerbitan dapat diselesaikan dalam satu hingga dua hari sesuai prosedur.

Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterlambatan sebagian pegawai yang datang melewati jam kerja yang ditetapkan. Berdasarkan observasi, meskipun jam pelayanan dimulai pukul 09.00, masih ditemukan pegawai yang baru hadir sekitar pukul 10.00 bahkan pukul 11.00. Kondisi ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan, terutama pada awal jam kerja. Selain itu, kecepatan pelayanan juga bergantung pada jenis surat dan kelengkapan persyaratan administrasi yang dibawa oleh masyarakat. Apabila persyaratan belum lengkap, proses pelayanan menjadi lebih lambat karena masyarakat harus melengkapi dokumen terlebih dahulu.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lisa Amelia Sari (2023) yang menemukan bahwa konsistensi kehadiran aparat masih menjadi masalah sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama. Demikian pula Wardi, Munawarah, dan Arpandi (2024) melaporkan bahwa waktu tunggu dan waktu proses pelayanan di Desa Hakurung masih belum berkualitas. Hardiyansyah (2018:63) menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau ditetapkan, termasuk kecepatan dalam merespon permintaan masyarakat serta keteraturan dalam memenuhi jadwal pelayanan. Berdasarkan teori tersebut, ketepatan waktu di Kantor Desa Telaga Sari masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal kedisiplinan kehadiran pegawai.

2. Kejelasan informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Desa Telaga Sari masih tergolong cukup baik. Petugas umumnya mampu memberikan penjelasan langsung mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, bahkan penjelasan diulang hingga masyarakat benar-benar memahami. Informasi juga sering disampaikan melalui jalur informal seperti grup masyarakat atau melalui

Ketua RT, yang dinilai cukup membantu masyarakat dalam mengetahui ketentuan terbaru. Namun, penyampaian informasi masih dominan dilakukan secara lisan tanpa media tertulis yang memadai. Tidak terdapat papan pengumuman, brosur, atau media informasi tertulis lainnya yang dapat diakses masyarakat secara mandiri. Ketiadaan media informasi ini membuat masyarakat kesulitan memahami alur pelayanan dan persyaratan administrasi, sehingga ketergantungan pada penjelasan langsung dari petugas menjadi tinggi.

Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), kejelasan informasi sangat penting untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang tepat, efisien, dan tanpa kebingungan. Kantor desa sebagai lembaga yang melayani urusan administratif memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang mudah dipahami dan lengkap kepada masyarakat, baik melalui brosur, website, maupun papan pengumuman. Ketiadaan media informasi tertulis di Kantor Desa Telaga Sari menunjukkan bahwa aspek kejelasan informasi belum sepenuhnya terpenuhi.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Pelayanan cepat,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Telaga Sari telah berjalan dengan baik. Proses administrasi dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan masyarakat yang datang ke kantor desa dapat dilayani dengan cepat serta memperoleh informasi yang diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara, proses penyelesaian administrasi sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan. Petugas desa selalu berusaha tanggap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan masyarakat. Setiap kebutuhan administrasi yang diajukan, seperti pembuatan surat keterangan hilang, surat keterangan miskin, dan berbagai jenis surat lainnya, segera diproses oleh petugas tanpa menunda waktu.

Kecepatan pelayanan ini sangat bergantung pada kelengkapan persyaratan administrasi yang dibawa oleh masyarakat. Jika dokumen dan syarat administrasi sudah lengkap, petugas desa segera memproses dan langsung membuatkan surat atau keterangan yang dibutuhkan tanpa harus menunda waktu. Namun, jika permintaan pelayanan disampaikan melalui pesan WhatsApp, kecepatan respon sangat bergantung pada kesibukan petugas yang sedang bertugas. Oleh karena itu, bagi masyarakat yang ingin agar urusan administrasi segera terselesaikan, disarankan untuk datang langsung ke kantor desa.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lisa Amelia Sari (2023) yang menemukan bahwa aparat desa cukup tanggap dalam membantu masyarakat, meski kecepatan penyelesaian dokumen belum optimal. Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), pelayanan cepat merujuk pada upaya untuk memberikan layanan administratif secara efisien, tanpa memperlambat proses yang diperlukan oleh masyarakat. Berdasarkan teori tersebut, kecepatan pelayanan di Kantor Desa Telaga Sari sudah sesuai dengan standar yang diharapkan.

2. Kedisiplinan pegawai

Hasil penelitian menunjukkan hasil yang kurang baik. Meskipun hasil wawancara menunjukkan adanya komitmen pegawai untuk melayani masyarakat sesuai jam kerja dengan pembagian tugas yang jelas, observasi lapangan memperlihatkan fakta berbeda. Masih ditemukan pegawai yang datang terlambat bahkan hingga pukul 10.00-11.00, padahal jam kerja dimulai pukul 09.00. Selain itu, pada jam pulang kantor yang seharusnya berakhir pukul 16.00, terdapat pegawai yang meninggalkan kantor lebih awal sebelum waktu yang ditentukan. Beberapa pegawai juga terlihat meninggalkan kantor pada jam kerja untuk mengurus keperluan pribadi tanpa ada petugas pengganti, sehingga pelayanan administrasi terhenti sementara. Ketidaksesuaian antara komitmen yang disampaikan dengan praktik nyata di lapangan

menunjukkan bahwa kedisiplinan aparatur desa belum konsisten, sehingga berdampak langsung pada kualitas pelayanan administrasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian Lisa Amelia Sari (2023) yang menemukan bahwa konsistensi kehadiran aparat masih menjadi masalah. Wardi, Munawarah, dan Arpandi (2024) juga melaporkan bahwa kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan di Desa Hakurung masih belum berkualitas. Hardiyansyah (2018:63) menegaskan bahwa kedisiplinan pegawai tercermin dari kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap aturan kerja, serta tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan teori tersebut, kedisiplinan pegawai di Kantor Desa Telaga Sari masih jauh dari standar yang diharapkan dan memerlukan perbaikan signifikan.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Kompetensi pemberi layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Telaga Sari telah memiliki kompetensi yang baik. Mayoritas informan menilai petugas sudah mampu melaksanakan tugas sesuai bidang masing-masing, memiliki latar belakang pendidikan yang memadai (rata-rata berpendidikan S1), serta dapat menyelesaikan berbagai jenis pelayanan administrasi dengan cepat. Beberapa masyarakat juga menilai kompetensi aparatur desa sudah baik karena mereka memahami prosedur, mampu memberikan penjelasan, dan terbiasa menangani kebutuhan warga tanpa menimbulkan kebingungan. Setiap pegawai memiliki pembagian tugas yang jelas, ada yang khusus menangani pertanahan, ada pula yang menangani masalah kependudukan. Selain itu, setiap tahun pegawai mendapatkan bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi mereka.

Hal ini sejalan dengan temuan Lisa Amelia Sari (2023) bahwa aspek jaminan menunjukkan adanya sikap sopan santun dan pengetahuan aparat yang menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), jaminan pelayanan adalah tentang peningkatan kepercayaan melalui pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan keandalan pemberi layanan. Berdasarkan teori tersebut, kompetensi pemberi layanan di Kantor Desa Telaga Sari sudah memenuhi standar yang diharapkan.

2. Sesuai SOP

Hasil penelitian menunjukkan kondisi yang kurang baik. Meskipun hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai pelayanan sudah berjalan sesuai SOP dengan tahapan yang jelas dan berpedoman pada aturan yang berlaku, observasi memperlihatkan fakta berbeda. Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak tersedia di kantor desa karena diklaim hilang. Petugas hanya dapat menunjukkan bagan alur pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi kepada masyarakat, namun tidak ada dokumen tertulis yang mengatur secara rinci tentang prosedur, standar waktu, tanggung jawab pegawai, dan mekanisme pelayanan. Ketiadaan dokumen SOP ini mengindikasikan bahwa pelayanan sebenarnya tidak memiliki pedoman resmi yang dapat dijadikan acuan. Pelayanan cenderung dilakukan berdasarkan kebiasaan atau arahan lisan, sehingga menimbulkan ketidakseragaman antar pegawai. Hardiyansyah (2018:63) menyatakan bahwa SOP merujuk pada pelaksanaan setiap layanan dan kegiatan yang dilakukan oleh kantor desa sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. SOP di kantor desa bertujuan untuk memberikan pedoman yang jelas tentang bagaimana suatu tugas atau pelayanan harus dilakukan, mulai dari tahap persiapan hingga penyelesaian. Berdasarkan teori tersebut, kesesuaian SOP di Kantor Desa Telaga Sari masih sangat kurang dan memerlukan perbaikan mendasar.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)

1. Sikap ramah

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Telaga Sari telah menunjukkan sikap yang baik. Mayoritas informan menyatakan bahwa petugas bersikap ramah, sopan, dan murah senyum dalam melayani masyarakat. Setiap kedatangan masyarakat selalu disambut dengan pertanyaan mengenai keperluan mereka, sehingga pelayanan terasa lebih baik dan terarah. Pegawai juga dinilai tidak ada yang menunjukkan sikap marah-marah dalam memberikan pelayanan. Sikap ramah ini menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat yang datang ke kantor desa. Namun, terdapat catatan bahwa sikap ramah pegawai terkadang bergantung pada perilaku masyarakat yang datang. Apabila masyarakat kurang menunjukkan rasa hormat atau bersikap provokatif, pegawai cenderung menunjukkan sikap yang kurang ramah. Selain itu, ada keluhan bahwa kadang-kadang tidak ada petugas yang mempersilakan masyarakat untuk duduk ketika datang ke kantor desa. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lisa Amelia Sari (2023) yang menemukan bahwa aparat berusaha memahami kebutuhan masyarakat, tetapi komunikasi dan keterbukaan informasi masih perlu ditingkatkan. Wardi, Munawarah, dan Arpandi (2024) juga melaporkan bahwa keramahan dan kesopanan petugas di Desa Hakurung masih belum berkualitas. Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), sikap ramah mengacu pada kemampuan pegawai untuk menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap masyarakat yang menggunakan layanan. Berdasarkan teori tersebut, sikap ramah pegawai di Kantor Desa Telaga Sari sudah baik dan sesuai dengan standar yang diharapkan.

2. Memahami kebutuhan masyarakat

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Telaga Sari telah memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas dinilai cepat tanggap dan langsung membantu masyarakat ketika ada permintaan pembuatan surat tanah, surat usaha, maupun administrasi lainnya. Masyarakat merasa terbantu karena penjelasan yang diberikan jelas dan pelayanan dilakukan dengan ramah. Perangkat desa berusaha memahami kebutuhan masyarakat, bahkan ketika permintaan pelayanan tidak sepenuhnya sesuai dengan bidang tugas mereka, petugas tetap berusaha memberikan solusi. Namun, terdapat catatan bahwa kadang-kadang petugas kurang memahami, terutama jika tidak mengetahui prosedurnya, sehingga harus lebih aktif bertanya. Selain itu, jumlah masyarakat yang dilayani cukup banyak sehingga petugas tidak selalu dapat memahami kebutuhan setiap individu secara menyeluruh.

   Hal ini sejalan dengan temuan Lisa Amelia Sari (2023) yang menemukan bahwa aparat berusaha memahami kebutuhan masyarakat, tetapi komunikasi dan keterbukaan informasi masih perlu ditingkatkan. Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), pemahaman kebutuhan masyarakat mengacu pada kemampuan pegawai untuk menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap masyarakat yang menggunakan layanan. Berdasarkan teori tersebut, pemahaman pegawai terhadap kebutuhan masyarakat di Kantor Desa Telaga Sari sudah baik dan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Desa Telaga Sari. Faktor pendukung meliputi tiga aspek utama. Pertama, pelayanan cepat, di mana proses penyelesaian administrasi sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kedua, kompetensi pemberi layanan, di mana pegawai memiliki latar belakang pendidikan yang memadai, pembagian tugas yang jelas, serta mendapatkan bimbingan dan

pelatihan secara berkala. Ketiga, sikap ramah pegawai, yang ditunjukkan melalui keramahan, kesopanan, dan senyuman dalam melayani masyarakat, sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan.

Faktor penghambat meliputi tiga aspek utama. Pertama, pegawai terlambat hadir pada jam kerja, di mana masih ditemukan pegawai yang datang terlambat atau meninggalkan kantor sebelum jam kerja selesai, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk dilayani. Kedua, tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis, yang menyebabkan pelayanan tidak memiliki pedoman resmi dan cenderung dilakukan berdasarkan kebiasaan atau arahan lisan, sehingga menimbulkan ketidakseragaman dan ketidakpastian dalam pelayanan. Ketiga, ruangan sempit, yang menyebabkan antrean panjang dan suasana kurang nyaman ketika warga datang dalam jumlah banyak, sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan dan kenyamanan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lisa Amelia Sari (2023) yang menemukan bahwa faktor penghambat pelayanan di Desa Muara Uya adalah konsistensi kehadiran aparat yang masih menjadi masalah dan keterbatasan informasi pelayanan. Demikian pula Wardi, Munawarah, dan Arpandi (2024) melaporkan bahwa faktor penghambat di Desa Hakurung adalah sikap aparat yang kurang ramah, minimnya komunikasi informasi, dan tidak adanya papan informasi serta kotak saran. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah bahwa penelitian ini mengidentifikasi ketiadaan dokumen SOP tertulis sebagai faktor penghambat yang cukup serius, yang belum banyak diungkap dalam penelitian-penelitian terdahulu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara secara umum dapat dikategorikan cukup baik. Kesimpulan ini didasarkan pada analisis terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63). Pada dimensi *Tangibles* (berwujud), sarana dan prasarana cukup baik dengan tersedianya fasilitas dasar seperti meja, kursi, komputer, dan perlengkapan administrasi, namun ruang pelayanan dan ruang tunggu masih sempit serta beberapa fasilitas mengalami kerusakan. Perlengkapan pegawai cukup baik dengan tersedianya baju dinas lengkap, tetapi masih ada pegawai yang tidak mengenakan baju dinas secara lengkap. Pada dimensi *Reliability* (kehandalan), ketepatan waktu cukup baik dengan pelayanan relatif cepat, namun masih ditemukan keterlambatan sebagian pegawai. Kejelasan informasi cukup baik dengan petugas mampu memberikan penjelasan langsung, tetapi masih dominan secara lisan tanpa media tertulis. Pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), pelayanan cepat sudah baik dengan dokumen diselesaikan tepat waktu, namun kedisiplinan pegawai kurang baik karena masih ada pegawai yang terlambat atau pulang lebih awal. Pada dimensi *Assurance* (jaminan), kompetensi pemberi layanan sudah baik dengan pegawai berpendidikan dan berpengalaman, namun sesuai SOP kurang baik karena dokumen SOP tidak tersedia. Pada dimensi *Empathy* (empati), sikap ramah pegawai sudah baik dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat juga baik dengan petugas cepat tanggap dan langsung membantu.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi pelayanan cepat, kompetensi pemberi layanan, dan sikap ramah pegawai. Faktor penghambat meliputi pegawai terlambat hadir pada jam kerja, tidak adanya dokumen SOP tertulis, dan ruangan sempit. Temuan esensial dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh faktor kedisiplinan aparatur dan ketersediaan pedoman kerja yang jelas (SOP). Ketiadaan SOP tertulis menjadi akar permasalahan

yang menyebabkan inkonsistensi pelayanan, karena setiap pegawai cenderung bekerja berdasarkan kebiasaan masing-masing tanpa acuan standar yang baku.

Saran dalam penelitian ini ditujukan kepada Kepala Desa Telaga Sari untuk meningkatkan pengawasan terhadap kedisiplinan aparatur desa, khususnya terkait ketepatan waktu kehadiran dan kepatuhan terhadap aturan berpakaian. Kepala desa juga perlu segera membuat dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis sebagai pedoman pelayanan yang jelas dan dapat diakses oleh seluruh pegawai. Perangkat desa perlu menjaga kedisiplinan kerja dengan selalu hadir tepat waktu, mengenakan pakaian dinas sesuai aturan, serta penyampaian informasi layanan persyaratan administrasi secara offline (spanduk atau papan pengumuman) dan secara online (media sosial/akun resmi desa) agar informasi dapat disampaikan secara lebih jelas dan tertulis. Masyarakat diharapkan terus mendukung peningkatan kualitas pelayanan dengan melengkapi persyaratan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J.W. (2014) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th edn. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Revisi. Yogyakarta: Gava Media.

Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Indrasari, M. (2019) *Pemasaran \& Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2016) *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta.

Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldaña, J. (2014) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd edn. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Mursyidah, L. and Choiriyah, I.U. (2020) *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40.

Republik Indonesia (1945) 'Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945'.

Republik Indonesia (2009) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik'.

Republik Indonesia (2014) 'Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa'.

Rukin, Hakim, L. and Diyanti, F.A. (2024) *Potret Pelayanan Publik Pemerintahan Desa*. Media Sains Indonesia.

Sari, L.A. (2023) 'Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong'.

Sugiyono (2023) *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R\&D*. Bandung: Alfabeta.

Wardi, Munawarah and Arpandi (2024) 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik* [Preprint].