



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA HAKURUNG KECAMATAN DAHA UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Wardi¹, Munawarah², Arpandi³

Program studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email: muhammadwardiarrasyid@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di kantor Desa Hakurung masih terdapat suatu permasalahan, masih ada beberapa pegawai yang terlambat datang kerja, serta kurangnya pelayanan yang memadai yang berdampak pada kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang di ambil menggunakan teknik *porpositive sampling*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas. Pelayanan yang sudah berkualitas dapat di lihat pada variabel ketelitian, kewajiban petugas, jumlah petugas, permintaan khusus, kebersihan ruang tunggu, kebersihan lingkungan. Adapun aspek yang cukup berkualitas yaitu, bebas dari kesalahan, fasilitas ruangan, peralatan keamanan, dan fleksibel. Lalu yang belum berkualitas yaitu waktu tunggu, waktu proses, keramahan, kesopanan, kesiapan petugas, cara dalam memberikan pelayanan, keberagaman pelayanan, pembeharuan pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendorong yaitu sarana dan prasarana yang memadai, dan SDM yang merujuk pada jumlah petugas kantor Desa Hakurung. Adapun faktor penghambat yaitu Sikap aparat yang kurang memadai yang mana bersikap kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, komunikasi dan informasi terkait dengan tidak adanya papan informasi dan juga kotak saran ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Desa Hakurung untuk aparat lebih memperhatikan kinerjanya saat melayani masyarakat, agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pelayanan publik, Desa

ABSTRAK

There are still problems with the quality of service at the Hakurung Village office, there are still some employees who arrive late for work, and there is a lack of adequate service which has an impact on the quality of service. This research aims to determine the quality of public services at the Hakurung Village office, North Daha District, Hulu Sungai Selatan Regency. By using a qualitative descriptive research type. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The data source was taken using a proportional sampling technique. The results of the research show that the quality of service at the Hakurung Village office is still not high quality. Quality service can be seen in the variables of, accuracy, officer obligations, number of officers, special requests, cleanliness of the waiting room, and environmental cleanliness. The aspects that are sufficient quality namely, error free, room facilities, security equipment, flexible. Than what is not yet quality are waiting time, processing time, friendliness, politeness, readiness of officers, ways of providing services, variety of services, service updates, parking spaces, availability of information. The influencing factors consist of driving factors, namely adequate facilities and infrastructure, and human resources which refers to the number of Hakurung Village office officers. The inhibiting factors are the inadequate attitude of the officers who are less friendly and polite in providing services to the community, communication and information related to the absence of information boards and also suggestion boxes. This has a big impact on the quality of services provided to the community. Suggestions for improving the quality of service at the Hakurung Village office are for officials to pay more attention to their performance when serving the community, so that they can provide quality services.

Keywords: service quality, public services, Village

PENDAHULUAN

Pelayana publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah Daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, Pemerintahan Desa juga merupakan organisasi pemerintah terdepan didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Perlu adanya kesadaran bagaimana setiap proses kinerja aparatur bisa berjalan secara optimal, pemimpin harus memperhatikan bagaimana para bawahan bisa meningkatkan kinerja mereka. Masih ditemukan pelayanan yang belum dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan dalam kinerja Pemerintahan Desa Hakurung.

Pelayanan yaitu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diataranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, dimana pemerintah Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun sebagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Bedasarkan hasil obsrvasi awal terkait dengan yang peneliti lakukan baik kepada masyarakat pengguna layanan desa maupun pada kantor desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan, peneliti menemukan beberapa Fenomena Masalah diantaranya adalah:

1. Jam kerja perangkat desa di Kantor Desa Hakurung dimulai pada pukul 08:00 sampai 15:00, tetapi beberapa pegawai sering masuk kerja terlambat, menyebabkan penundaan dalam pelayanan. Masyarakat harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan. (*Sumber: Berdasarkan hasil observasi awal 2024*)
2. Tidak adanya jaminan terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan, terutama pada proses pembuatan surat atau dokumen lainnya. Masyarakat sering kali tidak mengetahui kapan tepatnya pelayanan mereka akan selesai. (*Sumber: Berdasarkan hasil observasi awal 2024*)
3. Masyarakat yang datang ke Kantor Desa Hakurung tidak mendapatkan pelayanan yang memadai. Terlihat dari kurangnya petugas yang bersedia membantu dan memberikan informasi dengan ramah kepada pengunjung. (*Sumber: Berdasarkan hasil observasi awal 2024*)
4. Tempat parkir yang kurang memadai di mana terdapat motor roda tiga yang sudah rusak terparkir disana sehingga cukup memakan tempat untuk parkir, dan orang yang datang

harus memarkirkan kendaraannya jauh dari kantor desa. (Sumber: Berdasarkan hasil wawancara dan observasi 2024)

5. Tidak adanya variasi dalam keberagaman pelayanan, dengan tidak adanya variasi berakibat pada tidak relevannya pelayanan yang di sediakan, di tambah kemungkinan membuat masyarakat tidak puas akan pelayanan yang diberikan. (Sumber: Berdasarkan hasil Wawancara dan observasi 2024)
6. Ketersedian informasi yang minim dimana papan informasi yang saat ini rusak tidak di perbaiki, membuat masyarakat tidak tau informasi penting yang ada di kantor desa di tambah lagi tidak adanya kotak saran yang mana membuat masyarakat kehilangan salah satu sarana memberikan masukan dan kritikan atau saran. (Sumber: Berdasarkan hasil wawancara dan observasi 2024)

Kaulitas pelayanan Menurut Gaspersz dalam Sahya Anggara 2016: 581-582), bahwa; ada beberapa atribut atau demensi yang harus di perhatikan dalam proses perbaikan kaulitas jasa pelayanan publik, yakni;

1. Ketepatan waktu.
2. Akurasi pelayanan .
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
10. Atribut pendukung pelayananlainnya.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif kerana bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas di perlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidaklangsung merupakan hasil rencangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk di perbaiki atau ditingkatkan.

Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan. Pengertian menurut tjiptono dalam buku Hardiansyah (2018:54), adalah sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan
- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan berkelanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak dan setiap saat

- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas adalah keseluruhan ciri dari produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas atau tersamar.

Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja nasional. Dukungan manajemen karyawan dan pemerintah untuk perbaikan kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetisi secara efektif di pasar global. Perbaikan kualitas lebih dari suatu strategi usaha, melainkan merupakan sumber penting kebanggaan nasional.

pelayanan terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”.

kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya. Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan juga harus berorientasi pada kualitas tersebut. Hal ini disebabkan setiap tahapan proses mempunyai pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelanggan suatu proses adalah proses selanjutnya dan pemasok suatu proses merupakan proses sebelumnya.

Menurut Fandy Tjiptono (2017:180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya “*Concern*” pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi usaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang di layani.

Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiansyah (2018:63-64), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik). Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat.
2. *Reliability* (kepercayaan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan/instansi untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecapatan pelayanan yang diberikan

merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. *Emphanty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati *merupakan individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan, yang beralamat di jalan. Hakurung Dalam, Rt 001 Rw 001 Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan. yang mana Desa tersebut disebelah Utara berbatasan dengan Desa Murung Kupang dan Babirik Hilir, sebelah Timur dengan Desa Paharangan, Hamayung Utara dan Hamayung. Sebalah Selatan dengan Desa Pandak Daun, dan Sebalah Barat dengan Desa Sapala, Bararawa.

Penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana keadaan yang terdapat dilapangan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati, baik dengan observasi, wawancara maupun dokumentasi yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini,sesuai dengan teknik penarikan sumber data yaitu *porposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sehingga sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Setelah data terkumpul kemudian di analisis dengan kondensasi data, dan penyajian data. Uji kredibilitas data pada penelitian ini perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisi kasus negatif, menggunakan referensi, dan mengadakan *membercheck* Sugiyono, (2016).

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

1. Ketepatan Waktu

Waktu tunggu pelayanan di kantor desa belum berkualitas atau tidak sesuai dengan standar pelayanan kantor Desa Hakurung, dimana masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari membuat surat, keluhan dan yang lainnya, harus menunggu terlalu lama. Ditambah lagi petugas yang memberikan layanan terkadang tidak ada di tempat sehingga membuat masyarakat menunggu, Jadi dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan di kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas.

Waktu proses pelayanan di kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara belum berkualitas dan efisien, dari yang saya teliti hanya beberapa pelayanan yang memakan proses waktu yang lama seperti pembuatan akta kelahiran dan kematian serta perubahan kartu keluarga. Di lihat dari wawancara dengan masyarakat aparat yang memberikan pelayanan tidak cepat dalam waktu proses padahal bisa dikerjakan dengan cepat. Oleh karena itu waktu proses pelayanan di kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas.

2. Akurasi pelayanan

Bebas dari kesalahan dalam pelayanan di kantor Desa Hakurung sudah cukup berkualitas dan juga sangat jarang terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan dimana masyarakat merasa cukup puas akan pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Hakurung. Bebas kesalahan yang di maksud yaitu masalah pengetikan dalam pembuatan surat ataupun administrasi kependudukan, jadi bisa di simpulkan bahwa bebas dari kesalahan dalam pelayanan sudah cukup berkualitas.

Akurasi yang khususnya ketelitian petugas Kantor Desa Hakurung dalam memberikan pelayanan sudah berkualitas. Dalam hal pengetikan dalam pembuatan surat dan lainnya yang di minta oleh masyarakat. Hal itu bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor Desa Hakurung, oleh karena itu di simpulkan bahwasanya ketelitian di kantor desa ini sudah berkualitas.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Keramahan petugas di kantor Desa Hakurung belum berkualitas, dimana di lihat dari sikap bicara maupun perilaku dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga ada masyarakat yang merasa pelayanan di kantor desa ini belum ramah/belum baik. Mungkin di sebabkan tekanan kerja maupun ada masalah pribadi, jadi di simpulkan bahwa keramahan petugas kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas.

Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Hakurung, bahwasanya pelayanan yang diberikan masih belum sopan, hal ini mengakibatkan ketidak nyamanan saat mendapatkan layanan. Di lihat dari sikap memberikan pelayanan yang mana tidak ramah kepada masyarakat yang membuat pelayanan. Oleh karena itu di simpulkan bahwa kesopanan petugas kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas.

4. Tanggung Jawab

Petugas/aparat Desa Hakurung dalam kewajiban melayani masyarakat sudah berkualitas. Dimana petugas bertanggung jawab atas kekeliruan yang mereka lakukan, seperti kesalahan dalam pengetikan ataupun pembuatan surat akan di perbaiki secepatnya. Jadi di simpulkan bahwa kewajiban melayani masyarakat sudah berkualitas.

Tanggung jawab petugas dalam kesiapan memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum baik. Hal itu dapat di liat dari beberapa penyampaian masyarakat bahwa petugas kantor Desa Hakurung tidak ada ditempat atau belum datang, sehingga membuat masyarakat menunggu untuk mendapat pelayanan. Yang mana itu bisa menurunkan kualitas pelayanan yang ada di kantor tersebut, jadi di simpulkan bahwa tanggung jawab petugas dalam kesiapan memberikan pelayanan masih belum berkualitas.

5. Kelengkapan

Fasilitas ruangan yang ada di kantor desa sudah cukup berkualitas. Meskipun ruangnya tidak terlalu besar, namun ruangan-ruangan seperti tempat kerja aparat dan ruangan pelayanan serta rapat sudah tersedia dan terpisah, jadi dapat di simpulkan bahwa fasilitas ruangan yang ada di Kantor Desa Hakurung sudah cukup berkualitas.

Peralatan keamanan di kantor Desa Hakurung ini sudah cukup berkualitas. di mana ada CCTV di berbagai ruangan serta di malam hari kantor desa di kunci dan ada yang menjaga. Jadi dapat di simpulkan bahwa peralatan keamanan kantor desa sudah cukup berkualitas.

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas. Di karenakan petugas terkadang bisa tidak ada di tempat atau lagi sibuk, sehingga mengharuskan masyarakat menunggu petugas yang bersangkutan, jadi dapat di

simpulkan bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas.

jumlah petugas di kantor Desa Hakurung sudah cukup untuk menunjang pelayanan. Di mana di lihat dari data pegawai kantor Desa Hakurung bahwa jumlah petugas yang ada di kantor desa berjumlah 7 orang, oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa jumlah petugas di kantor Desa Hakurung sudah berkualitas.

7. Variasi

keberagaman dalam pelayanan belum berkualitas. Di mana tidak ada pembaharuan dalam keberagaman pelayanan di kantor Desa Hakurung, yang mana keberagaman pelayanan masih sama seperti biasanya yaitu pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan sosial, dan pelayanan kesehatan, oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa pembaharuan dalam keberagaman pelayanan di kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas.

pembaharuan dalam variasi pelayanan di kantor Desa Hakurung untuk saat ini tidak ada.

8. Pelayanan pribadi

Fleksibilitas petugas/aparat kantor Desa Hakurung dalam memberikan pelayanan pribadi sudah berkualitas, di mana dapat di lihat dari tanggapan masyarakat. Di mana aparat menerima pelayanan diluar jam kerja. Pelayanan yang di berikan oleh aparat kantor Desa Hakurung sudah cukup fleksibel di mana mereka menerima pelayanan dari masyarakat dengan baik dan mereka menyesuaikan layanan dengan kondisi masyarakat sekarang, jadi dapat di simpulkan bahwa fleksibel petugas sudah cukup berkualitas.

Permintaan khusus di Kantor Desa Hakurung sudah ada terdapat pelayanan permintaan khusus, hal ini dapat di lihat dari hasil wawancara ataupun tanggapan masyarakat yang menyatakan bahwa adanya pelayanan permintaan khusus dalam memberikan pelayanan. Dimana aparat desa biasanya mendapatkan permintaan khusus baik di jam kerja maupun di luar jam kerja, mereka akan tetap memberikan layanan selagi bisa di lakukan, jadi dapat di simpulkan bahwa permintaan khusus di kantor Desa Hakurung sudah berkualitas.

9. Kenyamanan dalam pelayanan

kenyamanan dalam memperoleh pelayanan terkhusus tempat parkir masih belum berkualitas, beberapa masyarakat merasa tidak nyaman karena lahan parkirnya yang terbatas dan juga memarkirnya jauh dari kantor desa, yang mana dengan lahan parkir yang sempit di tambah lagi ada motor roda tiga yang rusak terparkir di lahan parkir tersebut hal itu juga memakan sebagian tempat parkir tersebut, oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa tempat parkir di kantor desa masih belum berkualitas.

kemudahan dalam memperoleh pelayanan khususnya tentang memberikan informasi dan arahan, belum berkualitas. Dimana masyarakat merasa belum baik dengan informasi dan arahan yang diberikan petugas/aparat, yang mana tidak adanya pemberitahuan syarat apa saja yang di bawa saat ingin membuat layanan, sehingga dapat di simpulkan bahwa informasi dan arahan masih belum berkualitas.

10. Atribut Pendukung Pelayanan

kebersihan ruang tunggu di kantor Desa Hakurung sudah cukup bersih dan nyaman, dan juga ada petugas khusus dalam membersihkan kantor desa ini. Yang mana kebersihan adalah salah satu hal penting dalam kenyamanan kerja apalagi dalam ruang pelayanan, dengan ruang tunggu yang bersih dapat membuat masyarakat yang membuat pelayanan merasa nyaman dan juga dapat membuat para aparat berkerja dengan lebih nyaman. Jadi dapat di simpulkan bahwa kebersihan ruang tunggu di kantor Desa Hakurung sudah berkualitas.

kebersihan lingkungan di kantor Desa Hakurung sudah cukup bersih. meskipun tidak ada tempat sampah di pinggir jalan maupun di depan kantor desa. Kebersihan lingkungan kerja sangat berpengaruh pada kualitas pekerjaan tersebut, dengan tempat yang bersih dan lingkungan yang bersih dapat membuat tempat kerja lebih nyaman, ditambah lagi kebersihan sangat penting

di jaga agar para petugas tidak gampang sakit karena tempat kerja atau lingkungan yang kotor, jadi dapat di simpulkan bahwa kebersihan lingkungan kantor Desa Hakurung sudah berkualitas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan

1. Faktor Pendorong

a. Sarana dan prasarana yang memadai

Kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebuah penunjang dalam pelaksanaan pelayanan pada kantor Desa Hakurung, yang mana mengacu pada teknologi dan informasi dan komunikasi dan juga peralatan kerja dan perlengkapan kantor. Sarana dan prasarana yang memadai sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

b. SDM (Sumber Daya Manusia) yang memadai

SDM yang memadai merujuk pada ketersediaan tenaga kerja yang di perlukan untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan efektif. jumlah petugas merupakan faktor pendorong yang sangat penting dalam menentukan sejauh mana suatu kantor desa dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Dengan sumber daya manusia yang memadai sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat

a. Sikap aparat yang kurang memadai

Dalam memberikan suatu pelayanan di perlukan kesadaran akan menjaga sikap agar bersikap ramah dan sopan petugas cukup berpengaruh akan kualitas pelayanan yang baik, karena aparatur negara atau pemerintahan dituntut adanya kemampuan, baik berupa pengetahuan, keterampilan, maupun bersikap yang baik, sesuai dengan tuntutan saat ini.

b. Komunikasi dan informasi

kurangnya transparansi dan informasi yang tidak memadai mengenai tidak adanya papan informasi dan juga kotak saran, papan informasi salah satu tempat untuk memberikan informasi penting yang ada di kantor desa kepada masyarakat yang mana bertujuan masyarakat atau akan apa saja informasi yang penting di kantor desa tersebut, dan juga kotak saran wadah untuk memberikan masukan ataupun kritikan dari masyarakat kepada aparat desa, dengan tidak adanya 2 sarana tersebut mengurangi transparansi aparat kepada masyarakat desa, dan sampai saat ini kedua hal tersebut belum di perbaiki oleh aparat desa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh selama melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan belum berkualitas. Di mana masih ada yang belum berkualitas pelaksanaan ini dikarenakan masih ditemukan indikator yang termasuk kategori belum berkualitas yang dapat di lihat dari hasil pembahasan indikator dalam setiap aspeknya, yakni: *Pertama*, dari sub variabel ketepatan waktu dengan indikator waktu tunggu yang belum berkualitas. Pada indikator kedua mengenai waktu proses belum berkualitas. *Kedua*, dari sub variabel Akurasi pelayanan dengan indikator bebas dari kesalahan sudah cukup berkualitas. Pada indikator kedua mengenai ketelitian yang memang sudah berkualitas. *Ketiga*, dari sub variabel kesopanan dan keramahan dengan indikator keramahan belum berkualitas, pada indikator kedua

mengenai kesopanan belum berkualitas. *Keempat*, dari sub variabel tanggung jawab dengan indikator kewajiban petugas sudah berkualitas, pada indikator kedua mengenai kesiapan petugas belum berkualitas. *Kelima*, dari sub variabel kelengkapan dengan indikator fasilitas ruangan sudah cukup berkualitas. Pada indikator kedua mengenai sarana peralatan keamanan sudah berkualitas. *Keenam*, dari sub variabel kemudahan mendapatkan pelayanan dengan indikator cara dalam memberikan pelayanan belum berkualitas. Pada indikator kedua mengenai jumlah petugas sudah berkualitas. *Ketujuh*, dari sub variabel variasi dengan indikator keberagaman pelayanan belum berkualitas. Pada indikator kedua mengenai pembaharuan masih belum berkualitas. *Kedelapan*, dari sub variabel pelayanan pribadi dengan indikator fleksibel sudah cukup berkualitas. Pada indikator kedua mengenai permintaan khusus sudah berkualitas. *Kesembilan*, dari sub variabel kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dengan indikator tempat parkir yang belum berkualitas. Pada indikator kedua mengenai ketersediaan informasi belum berkualitas. *Kesepuluh*, pada sub variabel atribut pendukung pelayanan dengan indikator kebersihan ruang tunggu sudah berkualitas. Pada indikator kedua mengenai kebersihan lingkungan sudah berkualitas.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan ini terbagi menjadi dua yaitu Faktor pendorong dan Faktor penghambat, faktor pendorong *pertama*, sarana dan prasarana yang memadai ada di kantor Desa Hakurung. Serana dan prasarana ini sangat membantu dalam menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. *Kedua*, yaitu SDM yang merujuk pada jumlah petugas/ aparat kantor Desa Hakurung sudah cukup baik, dengan adanya jumlah petugas yang memadai diharapkan bisa memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan berkualitas. Sedangkan Faktor penghambat *pertama* Sikap aparat yang kurang memadai yang kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, hal ini bisa menghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. *Kedua*, komunikasi dan informasi terkait dengan tidak adanya papan informasi dan juga kotak saran ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Anonim, Pemerintah Indonesia. 2004. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2004 tentang perubahan atas pemerintah Daerah No. 22 tahun 1999 *tentang pemerintah daerah*. Lembaga Negara RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Anonim, Keputusan Menteri Pandayagunan Aparatur Negarakep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayana Instansi Pemerintah.
- Anonim, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Admnistrasi Negara: Kajian konsep, Teori, dan fakta dalam upaya menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Lukman, Harbani Pasalong (2014), *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabet
- Rosianasfer, *KBBI Pengertian Kualitas*, diakses pada 26 maret 2024 dari <https://kbbi.web.id/kualitas>
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta



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

Tjiptono, Fandy (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi