

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN PADA BIDANG UMUM DI KANTOR DESA KAYAKAH KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Fatmah<sup>1</sup>, Ni Made Musiyani Anjasmari, Ratna Sari

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: [ffatmah656@gmail.com](mailto:ffatmah656@gmail.com)

## ABSTRAK

Pelayanan administrasi pemerintahan desa merupakan ujung tombak pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara prima. Namun, pada Kantor Desa Kayakah ditemukan 4 fenomena masalah yaitu: (1) Petugas sering terlambat datang ke kantor desa sehingga masyarakat harus menunggu lama; (2) Kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan karena belum tersedianya media informasi seperti papan pengumuman atau panduan tertulis; (3) Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, di mana belum tersedia meja dan kursi tunggu sehingga pelayanan sering dilakukan secara lesehan; dan (4) Belum adanya standar waktu pelayanan yang pasti karena jam operasional kantor belum diterapkan secara konsisten. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan informan secara purposive sampling berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat disimpulkan cukup baik. Pada dimensi tangibles (berwujud) dinilai kurang baik karena keterbatasan fasilitas fisik dan kerusakan alat kantor. Dimensi reliability (keandalan) dinilai cukup baik pada ketepatan waktu, namun kurang baik pada kejelasan prosedur karena ketiadaan SOP tertulis. Dimensi responsiveness (ketanggapan) dinilai cukup baik dalam membantu urusan warga secara cekatan. Dimensi assurance (jaminan) dinilai cukup baik pada etika petugas namun kurang pada pengawasan pimpinan. Dimensi empathy (empati) dinilai baik karena sikap ramah dan komunikatif petugas. Faktor penghambat yaitu keterbatasan anggaran desa untuk sarana dan prasarana, kurangnya media informasi pelayanan, ketiadaan arahan pimpinan terkait SOP serta lemahnya pengawasan dan ketiadaan sanksi. Faktor pendukung yaitu adanya pelatihan/BIMTEK bagi aparatur desa serta koordinasi dan kerja sama tim yang baik antar perangkat desa. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka Pemerintah Desa Kayakah hendaknya segera menyusun dan memajang SOP serta papan informasi pelayanan secara tertulis agar masyarakat mendapatkan kepastian informasi. Perlu adanya pengalokasikan anggaran untuk perbaikan sarana prasarana kantor seperti ruang tunggu dan alat tulis kantor guna menunjang kenyamanan masyarakat. Selain itu, Kepala Desa hendaknya meningkatkan pengawasan melekat terhadap disiplin kerja perangkat desa, serta tetap mempertahankan sikap ramah dan kerja sama tim yang sudah berjalan dengan baik dalam melayani masyarakat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi Pemerintahan, Pemerintahan Desa

## ABSTRACT

*Village government administrative services serve as the spearhead of public services aimed at meeting community needs excellently. However, four problematic phenomena were identified at the Kayakah Village Office: (1) Officers frequently arrive late to the office, causing long wait times for the community; (2) Lack of information provided to the public regarding service requirements and procedures due to the unavailability of information media such as notice boards or written guides; (3) Limited service facilities and infrastructure, where the absence of desks and waiting chairs often results in services being conducted on the floor; and (4) The absence of definite service time standards as office operational hours have not been consistently implemented. This study aims to determine the quality of government administrative services in the general field at the Kayakah Village Office and the factors influencing that quality. This study employs a qualitative approach with a descriptive type. Data collection techniques used include interviews, observation, and documentation. Data sources were obtained through purposive sampling involving 13 informants. Once*

*collected, the data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The results indicate that the overall service quality can be concluded as fairly good. In the tangibles dimension, it is rated as poor due to limited physical facilities and damaged office equipment. The reliability dimension is rated as fairly good regarding punctuality, but poor in terms of procedural clarity due to the absence of written SOPs. The responsiveness dimension is rated as fairly good in assisting residents' affairs promptly. The assurance dimension is rated as fairly good regarding officers' ethics but lacks in terms of leadership supervision. The empathy dimension is rated as good due to the friendly and communicative attitude of the officers. Inhibiting factors include limited village budget for facilities and infrastructure, lack of service information media, absence of leadership directives regarding SOPs, as well as weak supervision and the absence of sanctions. Supporting factors include the provision of training/technical guidance for village officials and good coordination and teamwork among village apparatus. To improve service quality, the Kayakah Village Government should immediately formulate and display written SOPs and service information boards to provide information certainty to the community. Budget allocation is necessary for the improvement of office infrastructure, such as waiting rooms and office stationery, to support community comfort. Furthermore, the Village Head should increase inherent supervision of the work discipline of village officials and maintain the friendly attitude and teamwork that have been well-established in serving the community.*

**Keyword:** Service Quality, Government Administration Services, Village Government

## PENDAHULUAN

Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan adanya pelayanan publik yang baik bagi semua warga negara, dari tingkat pusat hingga ke tingkat pemerintahan terkecil, yaitu desa. Desa merupakan garis depan birokrasi yang secara langsung berinteraksi dengan kebutuhan masyarakat setiap harinya. Dengan bertambahnya jumlah penduduk dan semakin rumitnya kebutuhan administrasi, semua instansi pemerintah harus melaksanakan tugas pelayanannya sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Pelaksanaan pelayanan publik harus didasarkan pada kepentingan masyarakat, kepastian hukum, profesionalisme, serta ketepatan waktu agar hak-hak administratif masyarakat dapat dipenuhi secara adil dan merata.

Akan terdapat dampak negatif bagi kemajuan daerah jika pengelolaan administrasi pemerintahan di tingkat desa tidak dilakukan dengan baik dan teratur. Situasi ini menimbulkan masalah dalam birokrasi yang berakibat pada rendahnya kepuasan warga serta menghambat kemajuan desa itu sendiri. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 mengenai Administrasi Pemerintahan Desa, yang bertujuan untuk menciptakan pengelolaan data dan informasi yang tepat dalam semua aspek penyelenggaraan pemerintahan, mulai dari administrasi umum hingga administrasi pembangunan.

Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, sangat penting bagi perangkat desa untuk memahami dengan jelas tugas dan fungsinya. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015, Sekretaris Desa dan Kepala Urusan memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran layanan administrasi. Bidang umum, secara khusus, bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen, administrasi surat-surat, serta penyediaan sarana kantor. Konsep pelayanan yang baik ini ditujukan agar masyarakat dapat dengan mudah dalam menangani berbagai urusan hukum dan administratif di kantor desa.

Impian setiap penduduk desa adalah menerima layanan yang cepat, jelas, dan memiliki kepastian hukum tanpa prosedur yang rumit. Komitmen pegawai desa dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu cara untuk mewujudkan hal ini. Ketika perangkat desa bekerja sama sebagai tim yang kompak, mereka dapat mengurangi kemungkinan terjadinya keluhan dari masyarakat dan sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas pemerintah desa. Layanan yang tidak efektif kini menjadi masalah yang berisiko bagi kredibilitas birokrasi di tingkat desa.

Di Kecamatan Amuntai Selatan, tepatnya di Desa Kayakah, penyelenggaraan pelayanan administrasi umum mencakup berbagai jenis layanan penting seperti penerbitan Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), hingga administrasi pertanahan. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan administrasi di Kantor Desa Kayakah masih menghadapi berbagai kendala nyata. Meskipun kantor desa telah berupaya menjalankan fungsinya, keterbatasan sarana dan kurangnya disiplin waktu masih menjadi hambatan bagi terciptanya standar pelayanan yang ideal bagi masyarakat setempat.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan fenomena masalah yang peneliti temui, yaitu: Petugas sering terlambat datang ke kantor desa sehingga masyarakat yang datang sesuai jam pelayanan harus menunggu cukup lama, kurangnya media informasi tertulis mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan sehingga warga sering datang tanpa berkas lengkap, keterbatasan sarana dan prasarana seperti ketiadaan meja dan kursi tunggu yang memaksa pelayanan dilakukan secara lesehan, serta belum adanya penerapan jam operasional dan standar waktu pelayanan (SOP) yang konsisten. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum di Kantor Desa Kayakah dan faktor yang mempengaruhinya

Penelitian terdahulu oleh Yuyun Apriyani (2023) berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sabah Balau” menyimpulkan bahwa meskipun pelayanan berjalan lancar, masih terdapat indikator yang belum optimal seperti ruang tunggu yang belum memadai dan kehadiran petugas yang perlu ditingkatkan. Sementara itu, Lisa Amelia Sari (2023) dalam penelitiannya berjudul “Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya” menemukan bahwa kualitas pelayanan dikategorikan berkualitas, namun tetap memberikan catatan bahwa fasilitas fisik dan keandalan aparat desa masih perlu perhatian lebih lanjut guna mencapai pelayanan yang sangat berkualitas.

Seberapa sukses seseorang atau instansi melakukan pekerjaannya merupakan ukuran dari kualitas pelayanan mereka. Hal ini dapat diartikan bahwa suatu pelayanan dianggap berkualitas jika dapat dilaksanakan dengan sukses sesuai standar dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kebijakan administrasi desa akan membuahkan hasil melalui upaya terpadu dalam memperbaiki sarana prasarana serta meningkatkan kedisiplinan aparat. Dengan terpenuhinya seluruh kebutuhan dasar administratif masyarakat secara transparan, maka citra dan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Desa Kayakah akan semakin meningkat.

## METODE

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk secara sistematis dan mendalam memaparkan fenomena pelayanan administrasi pemerintahan di bidang umum di Kantor Desa Kayakah, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara (Zuriah dalam Yudin Citriadin, 2020). Teknik untuk mengumpulkan data yang diterapkan mencakup pengamatan, wawancara, serta pengumpulan dokumen (Zuchri Abdussamad, 2021; Sugiyono, 2020). Pemilihan sumber data dilakukan secara purposive sampling, yaitu suatu cara untuk menentukan informan berdasarkan kriteria tertentu yang berhubungan dengan tujuan penelitian (Imam Machali, 2021), dengan jumlah informan sebanyak 13 orang terdiri dari pegawai desa dan masyarakat yang menerima layanan. Penilaian kualitas layanan dalam studi ini merujuk pada teori Zeithaml et al. menurut Hardiyansyah (2018), yang meliputi lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles dan Huberman dalam Zuchri Abdussamad, 2021). Uji kredibilitas data dilakukan melalui perpanjangan waktu penelitian,

peningkatan ketekunan pengamatan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan alat bantu, serta member check untuk menjamin keabsahan data penelitian (Lapau dalam Agus R. Kumara, 2018).

## PEMBAHASAN

### A. Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Teori yang digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah teori Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

#### 1. *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi Tangible (Berwujud) dapat dievaluasi lewat indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana elemen fisik dan penampilan layanan dapat mendukung kelancaran proses administrasi di Kantor Desa Kayakah. Indikator-indikator ini mencakup kesiapan petugas, kelengkapan fasilitas, dan ketersediaan informasi layanan.

##### a. Kesiapan Petugas

Kesiapan petugas menunjukkan kemampuan aparat desa dalam bersiap diri sebelum memberikan layanan, baik dari segi kehadiran, kerapian, serta kesiapan mental dan administratif. Indikator ini menilai apakah petugas sudah berada di lokasi saat jam layanan dimulai, mengenakan pakaian dinas sesuai aturan, dan bisa segera melayani masyarakat tanpa perlu menunggu lama.

Berdasarkan wawancara dan observasi, disimpulkan bahwa kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memadai. Petugas umumnya datang ke kantor di pagi hari dan mempersiapkan diri sebelum layanan dimulai, sehingga masyarakat bisa langsung dilayani saat tiba dan proses pelayanan berlangsung lebih cepat.

##### b. Fasilitas

Fasilitas adalah semua sumber daya dan infrastruktur yang ada di kantor desa untuk membantu kegiatan pelayanan. Indikator ini meliputi ruang pelayanan, alat kerja seperti meja, kursi, komputer, printer, akses internet, lemari arsip, serta kenyamanan lingkungan kantor.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik. Walaupun beberapa sarana seperti laptop, printer, dan meja kerja sudah tersedia, namun jumlah maupun kondisinya belum memadai, sehingga mengurangi efektivitas kerja aparat desa. Selain itu, kelengkapan fasilitas yang mendukung kenyamanan masyarakat, seperti ruang tunggu, papan informasi, petunjuk prosedur pelayanan, serta penataan ruang masih belum optimal. Kondisi ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana belum mampu sepenuhnya menunjang pelaksanaan pelayanan secara profesional.

c. Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan mencakup ketersediaan dan kejelasan informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, serta jenis layanan yang dapat diberikan oleh kantor desa.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa penyediaan informasi pelayanan di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik. Masyarakat belum dapat mengakses informasi secara mandiri. Sistem penyampaian informasi yang bergantung pada komunikasi langsung dengan aparat membuat pelayanan tidak berjalan efisien.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Keandalan) menjadi dasar penilaian untuk mengetahui sejauh mana petugas mampu memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan sesuai standar. Indikator-indikator ini meliputi ketepatan waktu, prosedur pelayanan, dan kesesuaian hasil pelayanan.

a. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu mengukur kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan sesuai estimasi atau batas waktu yang telah ditetapkan. Indikator ini menilai apakah pelayanan dapat diselesaikan tanpa penundaan, serta sejauh mana petugas mampu bekerja secara efisien dalam memproses dokumen masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara berada pada kategori cukup baik. Hal ini terlihat dari sebagian besar jenis pelayanan dapat diselesaikan pada hari yang sama. Petugas juga berusaha memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Desa.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan mencakup tahapan, alur, dan ketentuan yang harus diikuti masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Indikator ini menilai apakah proses pelayanan sudah dilakukan sesuai aturan yang berlaku, jelas, sederhana, serta tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa, prosedur pelayanan di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik. Belum ada SOP atau prosedur tertulis sebagai pedoman baku sehingga pelaksanaan pelayanan masih bergantung pada penjelasan lisan aparat desa.

c. Hasil Tepat

Hasil tepat menilai kemampuan aparat dalam menghasilkan dokumen administrasi yang akurat, lengkap, dan sesuai permohonan masyarakat. Indikator ini melihat apakah surat atau dokumen yang diterbitkan bebas dari kesalahan penulisan, sesuai fakta, serta memenuhi kebutuhan pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa hasil tepat di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Pelayanan dokumen administrasi sudah akurat dan sesuai permohonan masyarakat, meskipun proses pengecekan belum distandarisi secara formal. Ketelitian



aparatus dan partisipasi masyarakat menjadi faktor penting dalam menjaga ketepatan hasil pelayanan.

### 3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) menggambarkan kesigapan aparatus dalam memberikan layanan, merespons pertanyaan, serta membantu masyarakat yang membutuhkan. Indikator-indikator ini meliputi kecepatan melayani, kehadiran petugas, serta tanggapan cepat terhadap kebutuhan masyarakat.

#### a. Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani mengukur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat tanpa mengabaikan kualitas. Indikator ini menilai sejauh mana masyarakat dapat dilayani dengan segera sejak datang, serta apakah petugas mampu memproses dokumen dalam waktu yang efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan melayani di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Pelayanan cepat ini terutama terlihat pada surat-surat rutin yang persyaratannya sederhana, sementara surat dengan proses lebih kompleks cenderung membutuhkan waktu lebih lama.

#### b. Kehadiran Petugas

Kehadiran petugas mengukur konsistensi aparatus dalam hadir tepat waktu dan berada di kantor selama jam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kehadiran petugas di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Konsistensi kehadiran aparatus menjadi faktor penting dalam menjaga efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan.

#### c. Tanggapan Cepat

Tanggapan cepat menilai kemampuan petugas dalam merespons pertanyaan, permintaan bantuan, atau keluhan masyarakat dengan segera.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa tanggapan cepat di Kantor Desa Kayakah cukup baik. Petugas menunjukkan kesigapan dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas juga menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pemohon, baik melalui interaksi langsung di kantor maupun melalui komunikasi jarak jauh, sehingga proses pelayanan tetap berjalan efektif dan masyarakat merasa terbantu.

### 4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) menilai sejauh mana aparatus memberikan jaminan keamanan, kepastian, serta kenyamanan bagi masyarakat dalam proses pelayanan. Indikator-indikator ini meliputi disiplin, kepastian waktu dan pengawasan.

#### a. Disiplin

Disiplin mengukur kepatuhan petugas terhadap aturan pelayanan, termasuk kedisiplinan dalam jam kerja, penggunaan seragam, dan kepatuhan pada prosedur. Indikator ini menunjukkan sejauh mana petugas bekerja secara teratur, terarah, dan konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa disiplin petugas di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara berada pada kategori cukup baik. Petugas hadir, berseragam, dan tetap melayani masyarakat, meskipun masih terdapat ketidakkonsistenan jam kehadiran serta ketergantungan pada aparat yang hadir saat itu. Kondisi ini menunjukkan bahwa disiplin kerja telah berjalan, namun belum sepenuhnya tertib dan terstandar.

b. Kepastian Waktu

Kepastian waktu menilai kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas mengenai kapan pelayanan akan diproses dan selesai. Indikator ini mencerminkan kejelasan estimasi waktu penyelesaian dokumen, sehingga masyarakat dapat memperkirakan kapan hasil pelayanan bisa diambil.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu pelayanan di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Petugas selalu memberikan estimasi waktu dan mengupayakan kelancaran pelayanan.

c. Pengawasan

Pengawasan menilai bagaimana proses pelayanan dipantau oleh aparat desa, baik oleh atasan maupun pihak terkait. Indikator ini mencakup pengecekan dokumen sebelum ditandatangani, pemantauan kinerja petugas, serta memastikan pelayanan berjalan sesuai prosedur.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu pelayanan di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Petugas selalu memberikan estimasi waktu dan mengupayakan kelancaran pelayanan.

## 5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) menggambarkan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang humanis, menghargai kebutuhan masyarakat, serta menyediakan waktu yang fleksibel.

a. Sikap Petugas

Sikap petugas mencerminkan perilaku dan cara petugas berinteraksi dengan masyarakat, seperti keramahan, kesopanan, dan kemampuan berkomunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sikap petugas di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara baik. Petugas menunjukkan keramahan, kesopanan, dan kemampuan komunikasi yang memadai saat melayani masyarakat.

b. Perhatian

Perhatian menilai sejauh mana petugas mampu memahami kebutuhan masyarakat, mendengarkan keluhan, serta memberikan bantuan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa perhatian petugas di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Petugas menunjukkan empati dan kepedulian terhadap masyarakat, membantu warga yang kesulitan, dan memastikan dokumen dikerjakan dengan benar.

c. Akses Waktu

Akses waktu mengukur kemauan petugas memberikan pelayanan dengan fleksibel, misalnya tetap membantu masyarakat pada kondisi mendesak atau melayani di luar jam kantor ketika diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa akses waktu pelayanan di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Petugas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan fleksibel dan memudahkan warga dalam keadaan mendesak. Meski demikian, sistem pelayanan belum sepenuhnya mandiri dan efisien karena masih tergantung pada keberadaan aparat di luar jam resmi.

## **B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara**

Berikut Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara:

1. Faktor Pendorong

a. Adanya Pelatihan Bagi Aparatur Desa

Adanya pelatihan adalah terselenggaranya kegiatan peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparatur desa yang berkaitan dengan pelayanan administrasi. Pelatihan ini mendukung peningkatan kesiapan, sikap, dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa adanya pelatihan menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Kayakah. Pelatihan meningkatkan kesiapan, keterampilan, dan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan, tercermin dari kecepatan, ketepatan, fleksibilitas, dan kerja sama antarpetugas. Dengan dukungan pelatihan yang berkelanjutan, pelayanan publik di Desa Kayakah dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

b. Adanya Koordinasi dan Kerja Sama yang Baik

Adalah terjalannya koordinasi dan pembagian tugas yang baik antar petugas dalam pelaksanaan pelayanan administrasi desa. Kerja sama ini mendukung kelancaran pelayanan serta membantu aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan perhatian kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kerja sama antaraparatur desa menjadi salah satu faktor pendukung penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Kayakah. Kerja sama ini meningkatkan efektivitas dan kecepatan pelayanan, membantu aparatur dalam mengatasi kendala tugas, serta menciptakan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap masyarakat. Dengan adanya kerja sama yang solid, proses pelayanan publik di Desa Kayakah dapat berjalan lebih lancar, harmonis, dan berfokus pada kepuasan masyarakat.



## 2. Faktor Penghambat

### a. Keterbatasan Anggaran Desa untuk Sarana dan Prasarana

Keterbatasan anggaran desa untuk sarana dan prasarana adalah kondisi ketika alokasi dana yang tersedia belum mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi secara optimal, baik dalam penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan kapasitas aparatur, maupun pendukung operasional pelayanan. Keterbatasan ini berdampak pada kurang maksimalnya kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan anggaran desa menjadi hambatan utama dalam penyediaan sarana dan prasarana di Kantor Desa Kayakah, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, sehingga memengaruhi pelayanan administrasi. Keterbatasan anggaran berdampak pada jumlah dan kondisi peralatan kerja, seperti printer yang sering rusak, jaringan internet yang belum stabil, serta belum tersedianya fasilitas pendukung tertentu, seperti ruang khusus BPD dan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Ketersediaan meja dan kursi kerja pun belum sepenuhnya memadai, sehingga dalam beberapa kondisi pelayanan harus dilakukan secara tidak optimal. Meskipun desa telah memiliki perencanaan aset berdasarkan Sistem Pengelolaan Aset Desa Tahun 2024, pemanfaatan dan pengadaan peralatan pendukung masih terbatas dan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran menjadi faktor utama yang memengaruhi kelancaran, kecepatan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### b. Kurangnya Media Informasi Pelayanan

Kurangnya media informasi mengenai pelayanan adalah situasi di mana alat untuk menyampaikan informasi tentang layanan publik tidak ada atau belum dimanfaatkan dengan baik. Sarana informasi pelayanan bisa berupa papan informasi, spanduk, leaflet, papan pengumuman, atau media digital. Jika sarana informasi ini tidak ada atau tidak diperbaharui secara rutin, masyarakat akan mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi yang jelas dan tepat tentang layanan yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kurangnya media informasi pelayanan di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi salah satu hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan belum tersedianya papan informasi atau media tertulis yang memuat jenis pelayanan, persyaratan, alur, serta jam pelayanan secara jelas. Informasi pelayanan masih banyak disampaikan secara lisan melalui aparatur desa atau media tidak resmi, sehingga masyarakat sering datang ke kantor desa tanpa mengetahui persyaratan dan prosedur pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan membutuhkan waktu lebih lama karena aparat harus memberikan penjelasan secara berulang..

### c. Ketiadaan Arahan Pimpinan Terkait SOP

Ketiadaan arahan pimpinan terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah kondisi ketika pimpinan desa belum memberikan petunjuk, instruksi, atau kebijakan yang jelas mengenai penyusunan dan penerapan SOP pelayanan administrasi desa. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan pelayanan berjalan tanpa pedoman baku, sehingga berpotensi

menimbulkan perbedaan cara kerja antar petugas dan ketidakkonsistenan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa ketiadaan arahan pimpinan berupa SOP pelayanan yang lengkap dan tertulis menjadi salah satu hambatan utama dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan administrasi. Pelayanan belum didukung oleh pedoman operasional yang memuat alur pelayanan, persyaratan, serta standar waktu penyelesaian secara jelas dan terstandar. Meskipun telah tersedia Standar Pelayanan Minimal Desa Kayakah, ketiadaan SOP pelayanan yang rinci menyebabkan pelaksanaan pelayanan masih bersifat fleksibel dan bergantung pada kondisi di lapangan, sehingga menimbulkan ketidakpastian proses dan waktu pelayanan bagi masyarakat serta potensi perbedaan pelaksanaan antar aparat.

d. Lemahnya Pengawasan dan Ketiadaan Sanksi

Lemahnya pengawasan dan ketiadaan sanksi adalah kondisi ketika pimpinan desa belum melakukan pengawasan secara optimal terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi serta tidak menetapkan sanksi yang tegas bagi aparat yang melanggar ketentuan pelayanan. Kondisi ini menyebabkan rendahnya disiplin kerja aparat dan berkurangnya kepatuhan terhadap aturan pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa lemahnya pengawasan dan ketiadaan sanksi aparat desa di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan administrasi. Kondisi ini tercermin dari jam kehadiran aparat desa yang belum konsisten, tidak digunakannya daftar hadir secara aktif sebagai alat pengawasan, serta pengawasan kepala desa yang belum berjalan optimal karena sering memiliki kegiatan di luar kantor. Akibatnya, pelaksanaan pelayanan administrasi sering bergantung pada aparat yang hadir saat itu dan berpotensi mengalami keterlambatan, khususnya pada pelayanan yang memerlukan tanda tangan kepala desa.

## SIMPULAN

Dari hasil kegiatan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang telah peneliti lakukan setidaknya dapat disimpulkan yaitu: 1. Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang sudah efektif yaitu: *Pertama*, petugas memiliki kesiapan yang baik dalam melayani, namun tidak didukung oleh fasilitas kantor yang memadai seperti rusaknya komputer/printer serta ketiadaan media informasi pelayanan bagi warga. *Kedua*, petugas mampu menyelesaikan pelayanan, akan tetapi sistem pelayanan belum memiliki standar (SOP) yang tertulis secara formal. *Ketiga*, aparat desa cukup sigap membantu masyarakat, amun, cepat atau lambatnya penyelesaian pelayanan administrasi dipengaruhi oleh jenis surat yang diajukan, kelengkapan dokumen pemohon, serta proses pengesahan berupa tanda tangan Kepala Desa. *Keempat*, kepastian waktu pelayanan diberikan secara transparan dan jujur kepada masyarakat, walaupun aparat secara konsisten membuka pelayanan sejak pagi, tapi pengawasan kerja secara keseluruhan masih kurang maksimal karena kehadiran Kepala Desa dan BPD yang tidak

menentu di kantor. *Kelima*, pendekatan pelayanan yang humanis dan komunikatif melalui sikap ramah serta kesabaran dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, bahkan bersedia memberikan pelayanan di luar jam kerja pada kondisi tertentu yang bersifat mendesak Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara terbagi dua, yaitu: faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorongnya ialah Pelaksanaan pelatihan bagi aparatur desa dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, koordinasi dan kerja sama yang baik antar aparatur desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lebih efektif dan lancar. Sedangkan faktor penghambatnya ialah Keterbatasan anggaran desa untuk sarana dan prasarana karena prioritas penggunaan anggaran lebih difokuskan pada pembangunan fisik lainnya. Kurangnya media informasi pelayanan disebabkan oleh tidak tersedianya papan informasi maupun sarana informasi pendukung lainnya. Ketiadaan arahan pimpinan terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) disebabkan tidak adanya instruksi dari Kepala Desa, sehingga pola kerja aparat desa masih berjalan berdasarkan kebiasaan lama. Lemahnya pengawasan dan ketiadaan sanksi disebabkan Kepala Desa tidak selalu berada di kantor dan belum menerapkan mekanisme pengawasan serta sanksi secara tegas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*. Jakarta.
- Anonim (2015) *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015*. Jakarta.
- Anonim (2016) *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016*. Jakarta.
- Abdussamad, Z. (2021) *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Pert. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Apriyani, Y. (2023) *Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sabah Balau*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Citriadin, Y. (2020) *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Pert. Mataram: Samabil.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Pert. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Kumara, A.R. (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Peta. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan.
- Machali, I. (2021) *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Keti. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.
- Sari, L.A. (2023) *Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D*. Edisi Kedu. Edited by ALFABETA. Bandung.