



Kualitas Pelayanan Publik di Desa Klambir Limakebun Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang

Agung Kurniawan*

Afiliasi: Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara, Indonesia
Email: agungkrwn41@gmail.com

Julia Ivanna

Afiliasi: Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara, Indonesia
Email: juliaivanna@unimed.ac.id

**Corresponding Author*

Article History

Submitted	: 2024-11-19	Accepted	: 2025-10-15
Revised	: 2025-10-15	Published	: 2025-12-01

DOI: <https://doi.org/10.31571/jpkn.v9i2.8248>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hamparan Perak. Jenis penelitian ini yakni deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian yakni perangkat dan masyarakat Desa Klambir Lima. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi langsung, komunikasi langsung, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangibles*) kantor pelayanan masih dianggap kurang memadai oleh sebagian masyarakat. Keandalan (*Reliability*) dalam pelaksanaannya ialah perangkat desa kurang konsisten dalam memberikan layanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur. Daya Tanggap (*Responsiveness*), pelayanan yang lambat dan respons yang tidak cepat dari perangkat desa menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Jaminan (*Assurance*), meskipun sebagian perangkat desa berupaya memberikan layanan yang ramah dan menjelaskan prosedur dengan baik, masih ada permasalahan dalam hal transparansi biaya. Empati (*Empathy*), beberapa perangkat desa menunjukkan kepedulian, namun masih diperlukan peningkatan dalam memahami kebutuhan spesifik masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Abstract

*This study aims to determine the quality and the factors that influence of public services in Klambir Lima Kebun Village, Hamparan Perak District. This type of research is a qualitative descriptive study, with the research subjects being the apparatus and community of Klambir Lima Village. The data collection techniques used were observation techniques, interviews, and study documentation. The results of the study indicate that the physical evidence (*tangibles*) of the service office is still considered inadequate by some people. Reliability in its implementation, village officials are less consistent in providing services that are timely and in accordance with procedures. Responsiveness, slow service and slow responses from village officials cause dissatisfaction among the community. Assurance, although some village officials try to provide friendly services and explain procedures well, there are still problems in terms of cost transparency. Empathy, some village officials show concern, but improvements are still needed in understanding the specific needs of the community.*

Keyword: Service Quality, Public Service, Law Number 25 of 2009 concerning Public Services

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa baik layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan pemerintahan sebagai penyediaan layanan, terutama dalam konteks upaya pemerintah menjalankan fungsinya untuk melayani masyarakat. Sebagaimana yang terkandung dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara



Republik Indonesia Tahun 1945 pada alinea keempat yang terdiri 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur pemerintahan, yakni melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dari alinea keempat UUD 1945 pada konteks pelayanan publik, diberikan landasan moral dan hukum yang kuat bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang adil, merata, berkualitas dan berpijak pada kepentingan seluruh rakyat Indonesia, serta menjadi landasan penting untuk mengatasi kesenjangan sosial, mengurangi kemiskinan dan memastikan akses yang adil terhadap pelayanan publik (Ningsih, dkk. 2023)

Pada umumnya, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan bertujuan untuk mengayomi masyarakat, memprioritaskan sesuatu yang diperlukan atas barang/jasa, sesuai dengan ketentuan berlaku terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparatur, bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan publik juga menjadi tanggung jawab pemerintah yang sudah tercantum pada alinea ke-4 UUD 1945 (Mulyawan, R. 2016)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa segala aktivitas kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya nyata untuk memastikan bahwa pelayanan publik di Indonesia harus sesuai dengan nilai-nilai konstitusional dan prinsip demokrasi yang adil dan transparan. Undang-undang tersebut memiliki korelasi penting terhadap pelayanan publik di desa, karena sebagai unit pemerintahan terendah di Indonesia, desa memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang merupakan bagian pelayanan masyarakat baik dalam pemerintahan kecamatan hingga desa, pada prinsip-prinsip dan praktiknya harus diikuti untuk memastikan bahwa pelayanan publik disampaikan dengan efektif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kecamatan hamparan perak berperan sebagai salah satu unit pemerintahan terdepan yang berfungsi untuk mengimplementasikan kebijakan pemerintahan dengan memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Berdasarkan data, bahwa jumlah penduduk Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang berjumlah 22.231 Jiwa. Jumlah penduduk ini merupakan jumlah penduduk paling besar dibandingkan dengan desa-desa lainnya. Pesatnya pertumbuhan dan kepadatan penduduk juga ikut mempengaruhi pelayanan publik, sebab pemerintah desa selalu menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan standar pelayanan yang memadai.

Kualitas pelayanan publik merujuk pada kemampuan aparaturnya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara memadai, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada publik. (Rahmadana, dkk. 2020). Sehingga dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik, maka diperlukan indikator penilaian. Indikator penilaian pada penelitian ini menganut dimensi kualitas pelayanan menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam yang dikenal dengan istilah dimensi *Servqual*, yang mencakup lima dimensi, diantaranya:

1. *Tangibles*, (berwujud) yaitu kualitas pelayanan mencakup fasilitas fisik kantor, sistem administrasi berbasis komputer, ruang tunggu, serta area untuk mendapatkan informasi. Selain itu, dimensi ini juga meliputi kebersihan, kerapian petugas, dan peralatan penunjang kinerja petugas.
2. *Reliability*, (kehandalan) yaitu kemampuan dan keandalan dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya. Dimensi ini berhubungan dengan komitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti menangani keluhan pelanggan, memastikan kinerja layanan yang akurat, menyediakan layanan tepat waktu sesuai janji, dan meminimalkan kesalahan dalam pencatatan dokumen.
3. *Responsiveness*, (ketangkapan) yaitu kemampuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan secara cepat, tepat, serta responsif terhadap kebutuhan pelanggan dalam hal ini masyarakat. Dimensi ini meliputi pemberitahuan dari petugas mengenai layanan yang tersedia, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kesediaan petugas membantu pelanggan, dan sikap petugas yang selalu siap melayani tanpa merasa terbebani oleh permintaan masyarakat.
4. *Assurance*, (jaminan) yaitu kemampuan, keramahan, dan kesopanan pegawai dalam membangun kepercayaan masyarakat. Dimensi *assurance* ini berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, memberi rasa aman pada konsumen dan memiliki pengetahuan/kemampuan petugas untuk menjawab apa yang dibutuhkan konsumen/masyarakat.
5. *Empathy*, (empati) yaitu sikap tegas dan penuh tanggung jawab dari pegawai terhadap konsumen. Dimensi *empathy* ini memuat untuk memberi perhatian kepada pengguna layanan, dan menunjukkan sikap kepedulian yang melekat pada hati masyarakat sebagai pengguna layanan agar dapat memahami kebutuhan spesifik dari konsumennya (Taufiqurokhman & Satispi Evi, 2018)

Rendahnya kualitas pelayanan publik pada bidang administratif adalah merupakan bentuk perhatian masyarakat yang kini menjadi sorotan kepada birokrasi pemerintah dalam menyediakan pelayanan pada masyarakat. Pasalnya perbaikan pelayanan publik di era

reformasi yang merupakan harapan bagi seluruh masyarakat ternyata tidak berdampak perubahan signifikan.

Sehubungan dengan permasalahan di atas, minimnya sarana media informasi mengenai alokasi layanan di Kantor Desa, dan kurangnya transparansi & akuntabilitas terhadap prosedur pelayanan di Desa, serta adanya pungutan biaya yang terkadang dibebankan pada masyarakat dalam layanan administratif tanpa memberikan aturan yang jelas terhadap peraturan desa, dan juga kurangnya kedisiplinan, tanggung jawab dan kepedulian perangkat desa dalam memberikan layanan pada masyarakat juga menjadi alasan bahwa penelitian ini dapat mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat yang belum sepenuhnya terakomodasi oleh pemerintah desa.

METODE

Metode penelitian merupakan langkah-langkah penelitian spesifik yang berkaitan dengan strategi pengumpulan, analisis, dan interpretasi data (Arief, Wahyuni, dkk. 2022). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada situasi objek yang alamiah, dimana peneliti ini adalah sebagai instrumen kunci, sehingga teknik pengumpulan data yang dilakukan dapat digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif ini lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini dilakukan di jalan Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hampan Perak, Kabupaten Deli Serdang yang membahas tentang kualitas pelayanan publik di Desa tersebut. Adapun argumentasi peneliti untuk memilih objek lokasi penelitian ini adalah minimnya sarana media informasi mengenai alokasi layanan di Kantor Desa, kurangnya transparansi & akuntabilitas terhadap prosedur pelayanan di Desa.

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara akurat. Adapun subjek penelitian dalam hal ini merupakan 4 (empat) orang masyarakat desa Klambir Lima, dan 4 (empat) orang perangkat desa, termasuk kepala desa dan sekretaris desa Klambir Lima Kebun. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk analisis data digunakan teknik analisis data kualitatif oleh Miles Huberman yakni reduksi data, penyajian data (display) serta verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hampan

Adapun jenis pelayanan administratif yang ada di Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hampan Perak, meliputi tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Pelayanan di Kantor Desa Klambir Lima Kebun

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Administrasi Kependudukan	- Pembuatan KTP - Pembuatan Kartu Keluarga - Pembuatan Akte Kelahiran
2.	Surat Keterangan	- Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) - Pembuatan Surat Keterangan Usaha - Pembuatan Surat Keterangan Domisili - Pembuatan Surat Keterangan Kematian - Pembuatan Surat Keterangan Pindah/Mandah - Pembuatan Surat Nikah - Pembuatan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah

Sumber: Kantor Desa Klambir Lima Kebun (2024)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui ada 2 (dua) jenis pelayanan di Kantor Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hamparan Perak, yaitu (1) Administrasi Kependudukan meliputi Ktp, Kartu Keluarga, dan Akte Kelahiran. (2) Surat Keterangan terdiri dari Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha, Domisili, Kematian, Surat Mandah/pindah sementara, Surat Nikah, dan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah.

Sebagai sebuah lembaga yang hidup dan melayani masyarakat yang penuh pergerakan, desa telah mengalami beberapa masalah sebagai lembaga administrasi. Adapun masalah-masalah dan keluhan masyarakat yang dihadapi dalam pelayanan publik di desa, yakni berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis Pelayanan dan Keluhan Masyarakat di Kantor Desa Klambir Lima Kebun

No.	Nama Masyarakat	Masalah Jenis Pelayanan	Keluhan Masyarakat
1.	IS (49 tahun)	Pengurusan KTP, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran	IS mengakui kesulitan mendapatkan layanan terkait KTP, Kartu Keluarga dan Akte. Keluhan utamanya adalah lambatnya proses pengurusan dokumen, kurangnya transparansi dalam prosedur, dan tidak adanya keterbukaan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan.
2.	BR (22 tahun)	Surat Keterangan Tidak Mampu	Menanggapi, bahwa prosedur yang berbelit-belit dan minimnya informasi yang jelas mengenai persyaratan yang diperlukan, sehingga memakan waktu lama.
3.	Dk (52 tahun)	Surat Keterangan Usaha	Melihat persyaratan dan prosedur tidak dijelaskan dengan benar, proses yang lambat, dan adanya pungutan biaya selama proses pengurusan layanan tersebut.
4.	Tt (45 tahun)	Surat Keterangan Domisili	Menanggapi keterbatasan pegawai desa yang tidak tersedia di kantor menyebabkan terjadinya penundaan, dan pelayanan tidak konsisten sehingga terlihat kaku.

5.	Sly (34 tahun)	Surat Kematian	Keterangan	Mengaku bahwa tidak ada koordinasi yang tepat antara perangkat desa dengan masyarakat untuk memberitahu tahapan dan dokument yang harus disiapkan seperti kartu keluarga dan KTP yang telah meninggal. Sehingga apabila terjadi pendataan pada saat pemuktahiran data pemilu, nama yang meninggal tersebut masih ada.
----	----------------	----------------	------------	---

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel di atas mengacu pada rangkaian masalah dan keluhan masyarakat. Diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Desa klambir lima menjadi indikasi adanya masalah dalam penyelenggaraan layanan seperti efesiensi, kurangnya transparansi dan fleksibilitas pemerintah desa. Dengan begitu, seharusnya pemerintah desa bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan mengenai kualitas pelayanan publik di desa Klambir V Kebun Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang yang dianalisis menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Taufiqurokhman & Satispi Evi, 2018) yang dikenal dengan istilah dimensi *Servqual*, yang mencakup lima dimensi yaitu, bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Berdasarkan perspektif bukti fisik, fasilitas pelayanan yang tersedia di Desa Klambir Lima Kebun masih belum memadai untuk menciptakan kenyamanan optimal bagi masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di kantor desa, seperti ruang tunggu, papan pengumuman, dan sarana informasi, belum sepenuhnya memadai dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyak warga yang mengeluhkan kondisi fasilitas yang kurang nyaman atau kurang teratur, yang membuat pengalaman pelayanan menjadi kurang optimal. Papan pengumuman dan media informasi yang disediakan masih terbatas dan tidak selalu terbaru, sehingga tidak semua informasi terkait prosedur pelayanan dapat diakses dengan mudah. Kondisi fisik yang belum ideal ini menurunkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Hal ini membuat warga kesulitan memahami prosedur pelayanan. Perangkat desa mengakui bahwa keterbatasan fasilitas ini menghambat proses pelayanan yang lebih cepat dan nyaman. Sementara itu, kepala dan sekretaris desa menyatakan bahwa mereka menyadari kekurangan dalam hal sarana fisik, namun menghadapi kendala anggaran untuk melakukan perbaikan fasilitas yang lebih baik.

Dalam hal kehandalan, hasil wawancara menunjukkan bahwa konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan masih menjadi masalah utama. Masyarakat menyampaikan bahwa proses pengurusan dokumen sering kali berlarut-larut, bahkan ada kasus di mana dokumen yang sudah diajukan masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk selesai. Ini menunjukkan bahwa

perangkat desa masih perlu memperbaiki sistem administrasi agar lebih terstruktur dan andal. Perangkat desa menyebutkan bahwa kendala ini sebagian disebabkan oleh kurangnya koordinasi dan penanganan dokumen yang sering kali dilakukan secara manual. Kepala dan sekretaris desa menyatakan bahwa mereka sudah mulai berupaya meningkatkan efisiensi prosedur dengan mendigitalisasi beberapa dokumen, tetapi implementasinya masih dalam tahap awal.

Pada indikator daya tanggap, masyarakat memiliki pandangan yang cukup beragam. Beberapa warga mengapresiasi perangkat desa yang bersedia mendengarkan keluhan dan kebutuhan mereka, tetapi mereka merasa bahwa respons dalam menangani masalah atau keluhan sering kali lambat. Terutama dalam kondisi tertentu yang memerlukan penanganan cepat, perangkat desa dianggap belum mampu merespons dengan sigap, dan warga merasa harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan solusi. Dari sudut pandang kepala dan sekretaris desa, daya tanggap perangkat desa sudah cukup baik dalam kondisi normal, tetapi mereka mengakui adanya kekurangan saat situasi pelayanan padat. Mereka merencanakan penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih baik dalam menangani kasus mendesak agar masyarakat mendapatkan respon yang lebih cepat.

Pada aspek jaminan, hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat masih memiliki ketidakpastian tentang kejelasan prosedur dan transparansi biaya. Beberapa warga mengungkapkan kekhawatiran mengenai kemungkinan adanya biaya tambahan yang tidak resmi, serta merasa kurang adanya kepastian mengenai kapan dokumen yang diajukan akan selesai. Masyarakat berharap agar perangkat desa dapat memberikan jaminan yang lebih transparan dan jelas mengenai prosedur dan biaya. Perangkat desa menyampaikan bahwa mereka mencoba untuk selalu memberikan penjelasan mengenai biaya resmi, namun sering kali masyarakat kurang memahami informasi ini.

Indikator empati menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa perangkat desa belum sepenuhnya memberikan perhatian terhadap kebutuhan spesifik, terutama bagi warga lansia atau difabel. Beberapa warga mengungkapkan bahwa perangkat desa terkadang kurang sabar atau terburu-buru dalam melayani, terutama saat kondisi pelayanan ramai. Masyarakat berharap agar perangkat desa dapat lebih menghargai dan meluangkan waktu untuk melayani mereka dengan lebih sabar dan personal.

Jika mengacu pada penelitian yang dilakukan Andina Liestyanti dan Widhyawan Prawiraatmadja yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan dalam Pelayanan Publik: Kombinasi Servqual dan Analisis Pentingnya Kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga diperlukan perbaikan segera dalam kualitas pelayanan publik (Liestyanti, A. & Prawiraatmadja, W. 2021) Hal ini sejalan

dengan kualitas pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun yang masih memerlukan banyak peningkatan dalam berbagai aspek. Frederickson menekankan pentingnya nilai-nilai seperti keadilan, efisiensi, dan responsivitas dalam administrasi publik. Pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan spesifik masyarakat mendukung keberhasilan pelayanan.” (Amane, dkk 2022). Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Frederickson, sangat relevan untuk diterapkan di Desa Klambir Lima, di mana kendala seperti prosedur yang berbelit-belit dan kurangnya koordinasi mencerminkan kesenjangan dalam prinsip keadilan dan efisiensi yang diharapkan dari pelayanan pemerintah.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Desa Klambir Lima

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun, ditemukan bahwasanya terdapat faktor penghambat kegiatan pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun dan faktor pendukung kegiatan pelayanan publik. Adapun faktor penghambat mencakup; Pertama, kurangnya fasilitas fisik yang memadai dalam hal ini keterbatasan fasilitas seperti ruang tunggu, papan pengumuman, dan media informasi menghambat kenyamanan dan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan. Kedua, keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun keterbatasan fasilitas. Jumlah staf yang terbatas serta anggaran yang masih minim untuk memperbaiki fasilitas dan sistem pelayanan menyebabkan penanganan pelayanan tidak selalu efisien. Ketiga, kendala koordinasi internal antar perangkat desa sering kali menyebabkan ketidakseragaman dalam penyampaian informasi atau prosedur, yang membingungkan masyarakat. Keempat, tingkat kesadaran masyarakat yang belum mendukung dalam artian tidak semua masyarakat memahami informasi yang diberikan, meskipun sudah ada upaya untuk menyampaikan secara jelas, hal ini membuat perangkat desa menghadapi kesulitan dalam memastikan pemahaman yang merata. Kelima, keterbatasan dalam teknologi informasi yang dalam hal ini penggunaan teknologi untuk digitalisasi data dan informasi masih terbatas, sehingga pelayanan masih banyak dilakukan secara manual dan memerlukan waktu lebih lama.

Adapun faktor pendukung dalam keberhasilan pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun mencakup; Pertama, komitmen perangkat desa termasuk staf pelayanan umum dan kepala desa, yang memiliki komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik. Mereka menunjukkan kesadaran akan kekurangan yang ada dan niat untuk memperbaiki kualitas layanan. Kedua, ketersediaan SOP diawal, walaupun belum optimal, perangkat desa sudah memiliki prosedur standar yang berfungsi sebagai panduan dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketiga, dukungan masyarakat untuk perbaikan. Masyarakat desa bersedia menyampaikan masukan dan keluhan, yang menjadi dasar bagi perangkat desa untuk mengetahui area yang perlu diperbaiki. Keempat, kesediaan untuk transparansi. Perangkat desa

menunjukkan itikad baik untuk lebih transparan dalam hal biaya dan prosedur pelayanan, walaupun perlu waktu untuk menerapkannya secara menyeluruh.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun masih perlu ditingkatkan pada beberapa aspek penting. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Permasalahan utama yang dihadapi meliputi prosedur pelayanan yang berbelit, kurangnya koordinasi antarperangkat desa, terbatasnya transparansi, serta lambatnya proses pengurusan dokumen. Kualitas pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun dilihat dari aspek bukti fisik (*tangibles*): Fasilitas fisik kantor pelayanan masih dianggap kurang memadai oleh sebagian masyarakat. Keterbatasan sarana informasi, seperti papan pengumuman yang tidak lengkap, mengurangi kemudahan akses masyarakat terhadap informasi layanan yang mereka butuhkan. Keandalan (*reliability*): Dalam pelaksanaannya, perangkat desa terkadang kurang konsisten dalam memberikan layanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur, sehingga masyarakat sering mengalami kesulitan dalam mengakses layanan, terutama pada layanan administrasi penting. Daya Tanggap (*responsiveness*): Pelayanan yang lambat dan respons yang tidak cepat dari perangkat desa menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Keterlambatan dalam menanggapi keluhan atau kebutuhan khusus juga menjadi kendala. Jaminan (*assurance*): Meskipun sebagian perangkat desa berupaya memberikan layanan yang ramah dan menjelaskan prosedur dengan baik, masih ada permasalahan dalam hal transparansi biaya dan keamanan prosedur yang diharapkan oleh masyarakat. Empati (*empathy*): Sementara beberapa staf desa menunjukkan kepedulian, masih diperlukan peningkatan dalam memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Terkadang, layanan yang diberikan belum sepenuhnya memperhatikan situasi individual warga.

Berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas layana publik, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Faktor penghambat meliputi: (1) kurangnya fasilitas fisik yang memadai. (2) keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun keterbatasan fasilitas. (3) kenadala koordinasi internal antar perangkat desa. (4) tingkat kesadaran masyarakat yang belum mendukung dalam artian tidak semua masyarakat memahami informasi yang diberikan, meskipun sudah ada upaya untuk menyampaikan secara jelas. (5) keterbatasan dalam teknologi informasi. Faktor pendukung meliuti; (1) komitmen perangkat desa termasuk staf pelayanan umum dan kepala desa, untuk meningkatkan pelayanan publik. (2) ketersediaan SOP diawal. (3) dukungan masyarakat untuk perbaikan. Keempat, kesediaan untuk transparansi walaupun perlu waktu untuk menerapkannya secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Amane Ode Putra Ade, Syaickhu A, Kristiane Viky, Munizu Musran, & Fatkhuri. (2023). *Manajemen Sektor Publik* (Riwayati Anny, Ed.). CV. Ayrada Mandiri. <https://www.Researchgate.Net/Publication/374725359>
- Arief Wahyudi, dkk. (2022). *Rambu-Rambu Menulis Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan (Proposal Dan Skripsi)*. In W. P. Syahputra (Ed.), *Metode Penelitian* (P. 22). Deli Serdang-Sumatera Utara: Format Publishing.
- Gumolung, S., Rares Jacinta, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik, Vol 9, No. 4*. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Halimah, L., & Fauziah Nurul, S. (2020). Refleksi terhadap kewarganegaraan ekologis dan tanggung jawab warga negara melalui program ecovillage. *Jurnal Civics: Media Kajian Kewarganegaraan, 17*(2), 142–152. <https://doi.org/10.21831/jc>
- Hendrayady Agus, Sari Risna, Mustanir Ahmad, Ode Amane, & Isa Rusli. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (Purnama Sari, Ed.; 1st Ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi. <https://Www.Researchgate.Net/Publication/371733164>
- Hodriani, Ivanna J., Junaidi (2023). *Kebijakan Publik Pelayanan Publik dan Birokrasi*. Universitas Negeri Medan (Unimed).
- Liestyanti, A., & Prawiraatmadja, W. (2021). *Service Quality in The Public Service: A Combination of SERVQUAL and Importance-Performance Analysis*. *Journal of International Conference Proceedings, 4*(3). <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i3.1323>
- Maryam Siti. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, 6*(1).
- Maulidiah, S. (2014) *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (S. Gunawan, Ed.; 1st Ed.). Unpad Press. https://Pustaka.Unpad.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2016/10/01-Buku-Ok_Opt.Pdf
- Nender, E. A. , T., Lapian, T. , M., & Lambey, T. (2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tumpaan Kecamatan Tumpaan Kabupaten Minahasa Selatan. *JURNAL EKSEKUTIF, Vol.3 No.2*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/48213>
- Ningsih, J. R., Dara, F. L., Mouidhatul Hasanah, S., Ananda, W., & Putri, M. (2023). Pancasila Sebagai Dasar Hukum Dalam Mewujudkan Keadilan Sosial. *Advances In Social Humanities Research, 1*(4)
- Rahmadana, F., Mawati, T. A., Siagian, N., Agustina, M. P., & Nugraha, A. N. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.; 1st ed.). Yayasan Kita Menulis. <https://www.researchgate.net/publication/348418784>
- Taufiqurokhman, & Satispi Evi. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (1st Ed.). Umj Press 2018.
- Undang-Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik