



Evaluasi Pelayanan Kependudukan dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pemerintah Desa Gedebeg Kecamatan Ngawen Kabupaten Blora

An Nafi Churin Inin¹, Arif Wahyu Wirawan²

^{1,2}Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v6i2.26185

Sejarah Artikel

Diterima: 2 Juni 2025
Disetujui: 7 Juli 2025
Dipublikasikan: 27 Agustus 2025

Abstrak

Pelayanan kependudukan merupakan aspek penting dalam administrasi desa yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini mengevaluasi pelayanan kependudukan di Desa Gedebeg, Kecamatan Ngawen, Kabupaten Blora, dengan fokus pada dimensi kecepatan, akurasi, keterjangkauan, dan kepuasan masyarakat. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan kendala dalam fasilitas, kompetensi perangkat, sikap pelayanan, prosedur yang rumit, dan kurangnya informasi yang jelas. Implikasi penelitian ini menyarankan perbaikan fasilitas, pelatihan perangkat desa, dan penyederhanaan prosedur untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Evaluasi rutin terhadap pelayanan juga diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang lebih baik.

Keywords:

Evaluation, Population Services, Service Quality

Abstract

Population services are an important aspect of village administration that affects the quality of public services. This study evaluates population services in Gedebeg Village, Ngawen District, Blora Regency, focusing on the dimensions of speed, accuracy, accessibility, and community satisfaction. Using a descriptive qualitative method, data was collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed qualitatively. The results show several constraints in facilities, staff competence, service attitude, complex procedures, and unclear information. The implications of this study suggest improvements in facilities, staff training, and streamlining procedures to enhance efficiency and community satisfaction. Routine evaluations of services are also needed to maintain the quality of services.

© 2025 Universitas Negeri Semarang

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Desa merupakan satuan masyarakat hukum yang memiliki batasan wilayah yang berwenang untuk mengelola dan menyelenggarakan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara. Pemerintahan Desa merupakan pelaksanaan urusan pemerintahan dan kepentingan warga lokal dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa yang juga dikenal dengan sebutan lain, didukung oleh perangkat Desa sebagai elemen penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Cendana & Oktariyanda, 2022).

Struktur Organisasi dan tata kerja pemerintah Desa merupakan suatu sistem dalam lembaga yang mengatur tugas, fungsi, dan hubungan kerja (Azizi et al., 2023). Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa yang dibantu oleh perangkat Desa. Perangkat Desa yang dimaksud meliputi Sekretaris Desa, Pelaksana kewilayahan, dan Pelaksana teknis (Rahman et al., 2016). Perangkat Desa seperti yang dimaksud memiliki posisi sebagai elemen pendukung kepala Desa. Struktur organisasi pemerintah Desa disesuaikan dengan tingkat kemajuan Desa, yaitu Desa swasembada, swakarya, dan swadaya (Nursetiawaan, 2020). Pemerintahan Desa bertujuan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang efektif dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa. Oleh karena itu, Pemerintah Desa bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, melaksanakan pembangunan Desa, memberdayakan masyarakat, serta menciptakan ketertiban dan keteraturan di lingkungan Desa.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh setiap warga negara dan penduduk dan didefinisikan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara publik. Kepastian hukum tersebut berfungsi untuk memberikan jaminan kepada masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan peraturan perundang undangan. Jadi pada prinsipnya antara pelayanan publik dan masyarakat diberi batasan-batasan agar saling memenuhi ketentuan yang berlaku dalam memberikan maupun menerima pelayanan publik (Insyira & Purnamasari, 2024).

Pelayanan publik dalam lingkup pemerintahan Desa merujuk pada berbagai layanan yang diberikan oleh pemerintah Desa kepada masyarakat Desa untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka, baik yang berkaitan dengan administrasi, sosial, ekonomi, maupun pembangunan (Sakir, 2024). Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga Desa, serta memastikan bahwa hak-hak dasar mereka dapat terpenuhi dengan baik (Ramdani et al., 2023). Pelayanan publik di tingkat pemerintahan Desa berfokus pada prinsip kemudahan akses bagi seluruh warga Desa. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat Desa. Dengan adanya pelayanan publik yang baik, pemerintahan Desa dapat lebih mengoptimalkan sumber

daya dan meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Pelayanan publik dalam lingkup pemerintahan Desa yang terselenggara dengan baik harus didukung oleh kualitas perangkat Desa yang berkualitas. Kualitas perangkat Desa pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas masing-masing (Widjayanti, 2013). Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan dan memelihara kualitas kerja perangkat Desa dapat dimulai dengan upaya motivasi. Disamping itu peranan kepemimpinan juga merupakan faktor yang sangat mendukung kualitas pelayanan perangkat Desa (Alprinces & Ari, 2021).

Permasalahan tersebut juga terjadi di Kantor Desa Gedebeq yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat layaknya Kantor Desa lainnya secara umum. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Gedebeq antara lain, pembuatan surat keterangan, pencatatan data penduduk bulanan (Keluar, Masuk, Kematian, Kelahiran), Pengajuan data sosial penduduk (Bantuan, Kartu Indonesia Sehat dll), Pelayanan pembuatan KK, KTP, Akta Kelahiran, Pelayanan registrasi nikah, Pelayanan Surat Jual Beli tanah, Waris Tanah, Pelayanan pengajuan Sertifikat tanah. Berdasarkan hasil pra-survei melalui wawancara yang dilakukan di Desa Gedebeq, Kecamatan Ngawen, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan kependudukan. Beberapa warga mengungkapkan bahwa proses pengurusan dokumen kependudukan masih membutuhkan waktu yang lama, terdapat ketidaksesuaian informasi terkait prosedur layanan, serta kurangnya tenaga pelayanan yang siap melayani dengan optimal. Hal tersebut juga dikonfirmasi oleh salah satu perangkat Desa Gedebeq bahwa hal tersebut disebabkan oleh proses pengurusan surat atau izin sering kali harus melalui banyak tahapan yang tidak efisien, koordinasi antar perangkat Desa yang kurang baik menyebabkan masyarakat harus bolak-balik untuk mengurus satu dokumen, pelatihan bagi perangkat Desa masih minim, sehingga mereka kurang memahami kebijakan baru atau prosedur pelayanan berbasis teknologi, dan kurangnya alat pendukung seperti printer atau mesin fotokopi yang menyebabkan keterlambatan dalam pencetakan dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan dalam sistem pelayanan kependudukan di Desa tersebut.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ayu & Irma, 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Desa masih terkendala oleh kurangnya fasilitas pendukung serta keterbatasan profesionalisme perangkat Desa dalam memberikan layanan. Penelitian lain oleh (Alfian, 2019) menemukan bahwa efektivitas pelayanan administrasi Desa masih rendah akibat prosedur yang berbelit dan minimnya transparansi. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh (Suwando & Adiwidjaja, 2020) mengungkap bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan peningkatan kompetensi perangkat Desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian (Al-Pariyah & Undang, 2023) menegaskan bahwa adanya evaluasi berkala terhadap pelayanan publik di Desa sangat diperlukan untuk mengidentifikasi permasalahan serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah Desa Gedebeq dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan literatur terkait pelayanan administrasi kependudukan di Desa serta menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat naratif, di mana penelitian ini memberikan gambaran mengenai permasalahan melalui analisis dengan pendekatan ilmiah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilaksanakan di Desa Gedebeg, Kecamatan Ngawen, Kabupaten Blora, karena menurut hasil survei yang dilaksanakan oleh pemerintah Desa Gedebeg, masih terdapat penilaian yang rendah mengenai kemudahan dalam memperoleh pelayanan dan kompetensi perangkat Desa dalam memberikan pelayanan. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu (*purposive sampling*) yang meliputi 1 Kepala Desa, 1 Kasi Pelayanan, dan 3 masyarakat pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi adalah proses pengamatan langsung terhadap situasi atau kondisi layanan di kantor Desa (Sugiyono, 2019). Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan memperoleh informasi melalui komunikasi langsung dengan narasumber, sedangkan dokumentasi adalah alat untuk mengumpulkan data mengenai peristiwa yang telah dicatat (Sugiyono, 2019).

Wawancara dilakukan dengan berbagai narasumber, termasuk kepala Desa, perangkat Desa, dan masyarakat yang berinteraksi langsung dengan layanan di kantor Desa. Wawancara dilakukan dengan kepala Desa, perangkat Desa, dan masyarakat untuk menggali informasi pelayanan publik di Kantor Desa Gedebeg serta dampaknya terhadap masyarakat. Pertanyaan wawancara dengan kepala Desa akan fokus pada evaluasi pelayanan di Desa tersebut, kendala yang dihadapi, dan strategi yang ke depan yang akan diterapkan. Bagi perangkat Desa, wawancara akan menggali bagaimana mereka berperan dalam pelayanan, kendala yang mereka temui, serta langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan pelayanan. Sedangkan bagi masyarakat, wawancara bertujuan untuk mendapatkan *feedback* mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan public dan harapan ke depan.

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan di kantor Desa. Fokus observasi akan mencakup bagaimana alur pelayanan berlangsung, kecepatan pelayanan, sikap perangkat Desa terhadap masyarakat, serta apakah fasilitas yang ada memadai untuk mendukung kenyamanan pengguna layanan. Selain itu, observasi juga akan melihat manajemen antrian dan sistem yang diterapkan dalam mengatur pengunjung, untuk memastikan bahwa pelayanan berjalan dengan efisien dan tertib.

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait dengan peraturan dan prosedur pelayanan yang ada di Desa, seperti laporan kinerja, catatan pengaduan, serta peraturan Desa yang berkaitan dengan pelayanan publik. Data ini penting untuk menilai apakah kebijakan yang ada sudah sesuai dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan atau masih perlu diperbaiki. Dokumentasi juga akan mencakup catatan mengenai pelatihan yang diberikan kepada perangkat Desa, untuk mengetahui sejauh mana mereka dipersiapkan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Teknik validitas data menggunakan Triangulasi sumber, di mana untuk menguji keandalan data dilakukan dengan memeriksa data yang telah diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, arsip, dan dokumen lainnya. Metode pengumpulan informasi bersifat kombinasi dari berbagai metode pengumpulan informasi dan sumber informasi yang telah ada (Sugiyono, 2019).

Teknik Analisa Data yang digunakan sebagai berikut (Dr. Arif Rachman, 2024) 1) Reduksi data. Tahap reduksi data dalam penelitian ini yaitu perumusan dan penyederhanaan dari catatan-catatan yang diperoleh dari lapangan. Reduksi data menjadi bentuk analisis yang mengarahkan, menggolongkan dan membuang hal-hal yang tidak perlu serta mengorganisasi data dengan cara yang sebagaimana mestinya, sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik data untuk diverifikasi. 2) Penyajian data. Penyajian data ini berkaitan dengan mengumpulkan informasi secara tersusun yang dapat memberikan kemungkinan adanya dalam penarikan kesimpulan dari penelitian dan saat mengambil tindakan. 3) Penarikan kesimpulan. Pada tahap ini penulis menarik kesimpulan dan verifikasi, Adapun kesimpulan yang akan dikemukakan perlu diverifikasi berdasarkan buktibukti yang sesuai dan konsisten pada saat dilakukan penelitian dalam pengumpulan data. Kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel apabila telah melalui proses verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Evaluasi Kualitas Pelayanan di Desa Gedebeg, Kecamatan Ngawen, Kabupaten Blora.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap evaluasi kualitas pelayanan di Desa Gedebeg, Kecamatan Ngawen, Kabupaten Blora, ditemukan bahwa kualitas pelayanan masih mengalami beberapa kendala dalam lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, empathy, responsiveness, dan assurance.

Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Bukti Fisik (Tangible)

Pada dimensi bukti fisik (tangible), efektivitas pelayanan masih rendah karena keterbatasan sarana pendukung seperti printer dan mesin fotokopi, yang menghambat pencetakan dokumen. Dari segi kecukupan, fasilitas yang ada belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Dalam aspek penerapan, alokasi anggaran untuk perbaikan sarana belum merata, sehingga manfaat yang diperoleh belum dirasakan secara menyeluruh. Dari segi responsibilitas, masyarakat menilai bahwa keterbatasan sarana berdampak pada kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, dalam aspek ketetapan, keterlambatan dalam pencetakan dokumen berpengaruh pada manfaat pelayanan yang seharusnya diterima secara cepat.

Hal tersebut ditunjukkan berdasarkan wawancara dengan warga yang mengungkapkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana seperti printer dan mesin fotokopi menyebabkan keterlambatan dalam pencetakan dokumen kependudukan. Seorang warga, Bapak Ahmad, menyatakan, "Setiap kali saya perlu mencetak dokumen, sering kali harus menunggu lama karena printer rusak atau mesin fotokopi yang tidak berfungsi dengan baik. Ini sangat mengganggu, apalagi jika dokumen tersebut diperlukan segera." Dari sisi perangkat desa, beberapa mengakui bahwa fasilitas yang tersedia masih belum memadai, sehingga proses pelayanan sering mengalami hambatan. Kepala Desa, Bapak Hendra, mengatakan, "Kami memang sudah berusaha untuk meningkatkan fasilitas, tetapi anggaran yang tersedia terbatas, sehingga fasilitas pendukung seperti mesin fotokopi dan printer tidak selalu bisa diperbaiki atau diganti tepat waktu."

Hasil observasi memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa ruang pelayanan masih kurang nyaman, dengan meja dan kursi yang terbatas serta pencahayaan yang kurang memadai. Dokumentasi mendukung temuan ini dengan

menunjukkan bahwa pengadaan sarana pendukung pelayanan belum diperbarui dalam beberapa tahun terakhir, sehingga tidak dapat mengimbangi kebutuhan administrasi yang terus meningkat. Perangkat Desa, Ibu Sari, menambahkan, "Kami ingin memberikan pelayanan terbaik, tetapi terkadang keterbatasan fasilitas ini menghambat kami dalam melayani masyarakat secara cepat dan efisien." Ini menggambarkan bahwa meskipun ada niat baik dari pihak desa untuk meningkatkan pelayanan, keterbatasan fasilitas tetap menjadi masalah besar yang perlu segera diatasi agar pelayanan dapat dilakukan secara optimal.

Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Keandalan (Reliability)

Pada dimensi keandalan (reliability), efektivitas pelayanan masih belum optimal karena proses pengurusan dokumen memakan waktu lama akibat banyaknya tahapan birokrasi. Dari segi kecukupan, koordinasi antar perangkat desa yang kurang baik membuat masyarakat harus bolak-balik dalam mengurus dokumen. Dalam penerapan, belum ada kebijakan yang memastikan bahwa seluruh kelompok masyarakat mendapatkan layanan yang setara. Dari aspek responsibilitas, banyak warga merasa bahwa layanan kurang dapat diandalkan dan tidak selalu sesuai dengan harapan mereka. Sedangkan dalam ketetapan, prosedur yang tidak efisien menurunkan manfaat dari kebijakan administrasi kependudukan.

Hal tersebut ditunjukkan berdasarkan wawancara dengan warga yang mengungkapkan bahwa prosedur pelayanan sering kali berubah tanpa adanya sosialisasi yang jelas, sehingga masyarakat kebingungan dalam mengurus dokumen kependudukan. Ibu Siti, seorang warga, menyatakan, "Setiap kali saya datang ke kantor desa untuk mengurus dokumen, prosedurnya bisa berubah-ubah tanpa pemberitahuan sebelumnya. Ini membuat saya harus kembali lagi untuk memenuhi persyaratan yang baru." Dari sisi perangkat desa, beberapa mengakui bahwa kurangnya tenaga pelayanan yang kompeten menyebabkan ketidakpastian dalam pelaksanaan prosedur administrasi. Sekretaris Desa, Bapak Joko, mengungkapkan, "Kami memang kekurangan petugas yang terlatih dengan baik untuk menangani prosedur administrasi ini. Akibatnya, sering terjadi kekeliruan yang membuat proses pelayanan menjadi lambat dan masyarakat merasa tidak puas."

Hasil observasi memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa sering terjadi kesalahan dalam pengisian dokumen yang mengakibatkan masyarakat harus mengulang proses pengurusan. Bapak Dedi, salah satu perangkat desa, menambahkan, "Sering kali ada kesalahan dalam pengisian data yang mengharuskan masyarakat mengulang proses dari awal. Hal ini tentunya memperpanjang waktu pelayanan." Dokumentasi mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa tidak adanya sistem pencatatan yang terorganisir dengan baik menyebabkan dokumen warga sering kali sulit ditemukan. Kepala Desa, Bapak Hendra, menuturkan, "Sistem pencatatan kami masih sangat manual, sehingga dokumen sering terlambat ditemukan atau bahkan hilang. Kami menyadari ini adalah masalah besar yang perlu segera diperbaiki."

Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Empati (Empathy)

Pada dimensi empati (empathy), efektivitas pelayanan masih kurang karena perangkat Desa kurang memberikan perhatian dan keramahan dalam melayani masyarakat. Dari segi kecukupan, pelayanan masih terkesan kaku dan kurang memahami kebutuhan khusus warga yang memerlukan bantuan tambahan. Dalam aspek penerapan, perhatian terhadap kelompok rentan masih terbatas. Dari sisi

responsibilitas, warga merasa kurang nyaman karena pelayanan tidak sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan mereka. Sedangkan dalam ketetapan, pendekatan yang lebih personal terhadap warga dapat meningkatkan manfaat pelayanan secara keseluruhan.

Warga Desa Gedebeg mengungkapkan dalam wawancara bahwa beberapa perangkat desa kurang menunjukkan kepedulian terhadap kesulitan masyarakat, terutama bagi warga lanjut usia yang mengalami kendala dalam memahami prosedur pelayanan. Salah seorang warga, Bapak Sulaeman, menyatakan, "Saya yang sudah tua ini sering bingung dengan prosedur yang ada. Kadang petugas hanya memberi tahu secara singkat tanpa memberi penjelasan lebih mendalam, padahal saya perlu waktu untuk memahami semuanya." Beberapa warga juga mengeluhkan bahwa ada petugas yang terlihat terburu-buru dalam melayani, sehingga tidak memberikan penjelasan yang cukup jelas. Ibu Rina, seorang ibu rumah tangga, menambahkan, "Ada petugas yang terlihat tergesa-gesa, jadi saya tidak mendapatkan penjelasan yang cukup. Ketika saya bertanya lagi, dia malah terlihat kesal."

Dari sisi perangkat desa, mereka menyatakan bahwa beban kerja tinggi dan kurangnya pelatihan dalam pelayanan publik membuat mereka tidak selalu dapat memberikan perhatian lebih kepada setiap warga. Kepala Seksi Pelayanan, Ibu Maya, mengungkapkan, "Kami sering kali kekurangan waktu untuk melayani warga satu per satu. Ditambah lagi, kami belum mendapatkan pelatihan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan penuh perhatian kepada masyarakat."

Hasil observasi menunjukkan bahwa warga yang datang dengan pertanyaan lebih kompleks, seperti pengurusan dokumen pindah domisili atau akta kelahiran anak, sering kali harus menunggu lebih lama karena petugas harus mencari informasi tambahan. Bapak Dedi, salah satu perangkat desa, menjelaskan, "Jika ada pengurusan dokumen yang rumit, kadang kami harus mencari data yang lebih lengkap atau menghubungi pihak lain, sehingga pelayanan jadi lebih lama."

Dokumentasi menunjukkan bahwa tidak ada sistem pengaduan resmi di kantor desa yang memungkinkan warga memberikan masukan atau menyampaikan keluhan terkait pelayanan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Kepala Desa, Bapak Hendra, "Kami memang belum memiliki sistem pengaduan yang formal. Warga bisa langsung datang kepada kami, tetapi tidak ada cara yang sistematis untuk mereka memberikan umpan balik atau keluhan."

Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Pada dimensi daya tanggap (responsiveness), efektivitas pelayanan tergolong rendah karena pegawai Desa tidak selalu sigap dalam menangani permintaan warga. Dari segi kecukupan, keterbatasan jumlah tenaga pelayanan menyebabkan penumpukan antrian. Dalam aspek penerapan, belum ada kebijakan untuk mempercepat respons terhadap keluhan masyarakat. Dari aspek responsibilitas, masyarakat merasa pelayanan tidak responsif terhadap kebutuhan mendesak mereka. Sedangkan dalam ketetapan, pelayanan yang lambat mengurangi manfaat dari kebijakan pelayanan publik yang seharusnya cepat dan efisien.

Wawancara dengan warga menunjukkan bahwa banyak yang merasa pelayanan di Desa Gedebeg masih lambat, terutama dalam pengurusan dokumen yang membutuhkan tanda tangan kepala desa atau sekretaris desa. Salah seorang warga, Bapak Yani, mengungkapkan, "Saya harus datang lagi beberapa hari setelahnya hanya untuk mengambil dokumen yang sebenarnya bisa selesai dalam satu hari. Ini sangat

merepotkan, apalagi kalau saya membutuhkan dokumen tersebut untuk keperluan mendesak."

Beberapa warga juga menyatakan bahwa mereka harus datang kembali beberapa hari kemudian hanya untuk mengambil dokumen yang seharusnya bisa selesai dalam satu hari. Ibu Meli, warga lain, menambahkan, "Pernah saya harus bolak-balik hanya untuk mendapatkan satu dokumen yang tidak kunjung selesai. Kami mengerti jika ada antrian, tapi kadang layanan terasa sangat lambat."

Dari sisi perangkat desa, mereka mengakui bahwa sering kali ada keterlambatan dalam proses administrasi karena banyaknya dokumen yang harus ditangani dalam satu waktu. Sekretaris Desa, Bapak Joko, mengatakan, "Kami memang kekurangan petugas dan jumlah dokumen yang harus kami tangani sangat banyak. Kadang kami kewalahan, dan itulah yang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan."

Hasil observasi menunjukkan bahwa antrean pelayanan di Desa Gedebeg sering kali panjang, terutama pada hari-hari kerja awal pekan. Warga yang datang pada siang hari sering kali harus menunggu lebih lama karena sebagian perangkat desa sedang istirahat atau mengerjakan tugas lain. Bapak Dedi, salah satu perangkat desa, menyatakan, "Sering kali ada petugas yang sedang keluar atau beristirahat saat warga datang, jadi proses pelayanan jadi terhambat."

Dokumentasi menunjukkan bahwa tidak ada sistem antrean elektronik atau jadwal pelayanan yang jelas, sehingga masyarakat harus menunggu tanpa kepastian kapan dokumen mereka akan selesai. Hal ini memperburuk pengalaman warga dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien. Kepala Desa, Bapak Hendra, menambahkan, "Kami sadar ini adalah masalah yang harus segera diperbaiki. Kami berencana untuk menerapkan sistem antrean yang lebih terorganisir agar pelayanan lebih cepat dan jelas."

Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Dimensi Jaminan (Assurance)

Pada dimensi jaminan (assurance), efektivitas pelayanan masih dipertanyakan karena kurangnya pelatihan bagi perangkat Desa mengenai prosedur pelayanan terbaru. Dari segi kecukupan, pegawai Desa belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai kebijakan berbasis teknologi. Dalam penerapan, pelatihan dan pengembangan kompetensi belum merata di seluruh perangkat Desa. Dari aspek responsibilitas, masyarakat menginginkan layanan yang lebih profesional dan terpercaya. Sementara itu, dalam ketetapan, peningkatan kapasitas perangkat Desa dapat meningkatkan manfaat pelayanan kependudukan.

Berdasarkan wawancara dengan warga, banyak yang merasa kurang mendapatkan kepastian terkait biaya administrasi yang harus dibayarkan, terutama untuk layanan seperti surat keterangan usaha atau pengantar SKCK. Salah seorang warga, Bapak Agus, menyatakan, "Saya tidak pernah diberi penjelasan jelas mengenai biaya yang harus dibayar, jadi saya sering bingung harus membayar berapa dan untuk apa."

Beberapa warga juga menyatakan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan tidak selalu terpampang di kantor desa, sehingga mereka harus bertanya langsung kepada petugas. Ibu Lila, seorang warga lainnya, menambahkan, "Prosedurnya sering kali tidak jelas, jadi kami harus bertanya langsung ke petugas. Itu pun kadang ada yang menjawab berbeda-beda, jadi kami malah semakin bingung."

Dari sisi perangkat desa, mereka menyatakan bahwa kurangnya pelatihan terkait regulasi terbaru menyebabkan beberapa staf tidak memiliki pemahaman yang sama

mengenai kebijakan administrasi kependudukan. Sekretaris Desa, Bapak Joko, menjelaskan, "Kami memang kekurangan pelatihan tentang prosedur baru. Sering kali, beberapa staf tidak sepenuhnya memahami regulasi terbaru, sehingga informasi yang diberikan kepada warga bisa berbeda-beda."

Hasil observasi menunjukkan bahwa tidak ada papan informasi yang mencantumkan prosedur dan biaya administrasi secara jelas di ruang pelayanan. Bapak Dedi, salah seorang perangkat desa, mengungkapkan, "Kami belum memiliki papan informasi yang lengkap untuk prosedur dan biaya administrasi, sehingga masyarakat sering kali merasa kebingungan."

Dokumentasi menunjukkan bahwa SOP layanan di Desa Gedebeg belum diperbarui secara tertulis dan masih mengandalkan kebiasaan dari perangkat desa sebelumnya. Hal ini menyebabkan perbedaan informasi yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpastian dalam pelayanan. Kepala Desa, Bapak Hendra, menuturkan, "Memang kami belum sempat memperbarui SOP secara formal. Kebiasaan yang ada masih dipakai, namun ke depan, kami akan segera melakukan pembaruan agar pelayanan lebih jelas dan terstandarisasi."

Kendala Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan kepada Warga Desa Gedebeg, Kecamatan Ngawen

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gedebeg, Kecamatan Ngawen, masih mengalami beberapa kendala. Salah satu masalah utama adalah kurangnya fasilitas pendukung seperti mesin fotokopi dan printer yang sering rusak, serta sistem pencatatan yang masih manual sehingga memperlambat proses pelayanan. Selain itu, jumlah perangkat desa yang menangani administrasi masih sedikit, dan kurangnya pelatihan membuat mereka belum sepenuhnya memahami aturan dan prosedur terbaru.

Proses pengurusan dokumen juga dinilai kurang efisien karena harus melalui banyak tahapan. Warga sering kali harus datang berkali-kali ke kantor desa karena informasi yang diberikan tidak selalu jelas dan berbeda-beda. Tidak adanya sistem antrean yang baik juga membuat masyarakat harus menunggu lama tanpa kepastian kapan dokumen mereka akan selesai. Selain itu, informasi mengenai biaya administrasi dan prosedur belum disampaikan secara transparan, karena belum ada papan informasi atau standar layanan yang bisa dijadikan acuan.

Kurangnya respons terhadap kebutuhan warga juga menjadi tantangan. Warga lansia dan mereka yang kurang memahami prosedur sering kesulitan mendapatkan penjelasan. Selain itu, tidak adanya sistem pengaduan resmi membuat keluhan dari masyarakat sulit tersampaikan. Pada hari-hari tertentu, antrean di kantor desa juga sangat panjang karena keterbatasan tenaga pelayanan dan sistem administrasi yang masih manual. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa pelayanan di Desa Gedebeg masih perlu diperbaiki, baik dari segi fasilitas, tenaga pelayanan, prosedur administrasi, maupun transparansi agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas pelayanan di Desa Gedebeg masih terhambat oleh beberapa faktor utama. Keterbatasan sarana dan prasarana, seperti mesin fotokopi dan printer yang tidak memadai, menyebabkan kelambatan dalam pengurusan dokumen. Selain itu, koordinasi antar perangkat desa yang kurang baik mengharuskan warga bolak-balik dalam mengurus administrasi. Pelayanan juga kurang

responsif terhadap kebutuhan mendesak masyarakat, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia. Masyarakat merasa tidak mendapatkan kepastian terkait prosedur dan biaya administrasi yang harus dibayar. Terakhir, kurangnya pelatihan bagi perangkat desa terkait prosedur terbaru mengurangi keandalan dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyoroti masalah yang sama dalam pelayanan publik di tingkat desa. Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh (Alparihah & Undang, 2023) yang menunjukkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana di tingkat desa berdampak pada kelancaran pelayanan publik. Penelitian ini menyebutkan bahwa fasilitas yang terbatas menghambat efektivitas pelayanan administrasi, yang juga terlihat jelas di Desa Gedebeg. Kurangnya fasilitas seperti mesin fotokopi dan printer menyebabkan keterlambatan dalam pencetakan dokumen, mirip dengan temuan di Desa Gedebeg yang mengalami kendala serupa.

Penelitian (Alfian, 2019) mengenai peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik juga menunjukkan kesamaan dengan temuan di Desa Gedebeg. Alfian menekankan bahwa koordinasi antar perangkat desa yang buruk dapat menghambat pelayanan. Di Desa Gedebeg, kurangnya koordinasi menyebabkan proses pengurusan dokumen menjadi berbelarut-larut, di mana warga harus bolak-balik mengurus dokumen. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam koordinasi antar perangkat desa untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Dalam penelitiannya tentang manajemen layanan juga menekankan pentingnya dimensi keandalan dalam pelayanan publik. Seperti yang ditemukan di Desa Gedebeg, proses pengurusan dokumen yang memakan waktu lama dan prosedur yang tidak terstandarisasi menurunkan keandalan pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, prosedur dan sistem yang ada harus efisien, jelas, dan dapat diandalkan, yang juga relevan dengan hasil temuan di Desa Gedebeg. Selain itu, (Nursetiawaan, 2020) meneliti penerapan teknologi dalam pelayanan desa, yang relevan dengan temuan di Desa Gedebeg. Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan teknologi dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi pelayanan. Di Desa Gedebeg, keterbatasan pengetahuan tentang teknologi menyebabkan perangkat desa kesulitan dalam mengelola administrasi yang semakin kompleks. Seperti yang disarankan oleh Nursetiawaan, meningkatkan pelatihan teknologi bagi perangkat desa akan membantu menyederhanakan proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi.

Penelitian (Lestari & Santoso, 2022) tentang pentingnya komunikasi dalam pelayanan publik juga mendukung temuan ini. Lestari dan Santoso mengungkapkan bahwa komunikasi yang terbuka dan transparan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di Desa Gedebeg, kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan biaya administrasi menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang lebih jelas dan terbuka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Azizi et al., (2023) dalam penelitiannya juga menyoroti pentingnya peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepala desa harus berperan aktif dalam memastikan kelancaran pelayanan. Di Desa Gedebeg, temuan menunjukkan bahwa kurangnya perhatian dari kepala desa dan perangkat terkait dalam hal pelatihan dan peningkatan kapasitas pelayanan memperburuk kualitas pelayanan yang diterima oleh warga.

Sakir (2024) dalam penelitiannya tentang manajemen publik juga menyebutkan bahwa pelayanan yang efektif memerlukan regulasi yang jelas dan pelaksanaan prosedur yang efisien. Hal ini terkait dengan temuan di Desa Gedebe, di mana banyaknya tahapan birokrasi yang tidak jelas menyebabkan ketidakpastian dan memperlambat proses pelayanan. Berdasarkan penelitian Hood, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, prosedur dan regulasi yang ada harus lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit.

Dengan membandingkan temuan ini dengan penelitian terdahulu, jelas bahwa masalah yang dihadapi oleh Desa Gedebe bukanlah hal yang unik, tetapi merupakan tantangan umum dalam pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian terdahulu memberikan panduan yang sangat relevan mengenai bagaimana perbaikan dalam sarana, koordinasi, teknologi, komunikasi, dan pengelolaan prosedur dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Desa Gedebe masih memiliki berbagai tantangan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, yaitu sebagai berikut: 1) Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) Pelayanan di Desa Gedebe terhambat oleh keterbatasan sarana dan prasarana, seperti mesin fotokopi dan printer yang tidak memadai secara optimal; 2) Dimensi Keandalan (*Reliability*), Proses pengurusan dokumen di Desa Gedebe sering kali memakan waktu lama karena banyaknya tahapan birokrasi yang harus dilalui; 3) Dimensi Empati (*Empathy*) Pelayanan di Desa Gedebe kurang memberikan perhatian yang cukup kepada warga, terutama kelompok rentan seperti lansia. Petugas desa sering kali tidak memberikan penjelasan yang cukup jelas, terutama pada prosedur yang rumit; 4) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Layanan di Desa Gedebe masih tergolong kurang responsif terhadap permintaan warga. Waktu tunggu yang lama, terutama pada hari-hari tertentu, serta antrean yang panjang menjadi keluhan utama; 5) Dimensi Jaminan (*Assurance*) Kurangnya pelatihan bagi perangkat desa mengenai prosedur terbaru dan kebijakan berbasis teknologi menyebabkan ketidakpastian dalam memberikan informasi kepada warga.

Pemerintah Desa Gedebe perlu meningkatkan sarana dan prasarana, seperti mesin fotokopi dan printer, serta memperbaiki koordinasi antar perangkat desa. Selain itu, penting untuk memberikan pelatihan kepada petugas mengenai prosedur terbaru dan teknologi, serta memperjelas informasi terkait prosedur dan biaya administrasi. Langkah-langkah ini akan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan warga terhadap pelayanan di Desa Gedebe.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Pariyah, P. H., & Undang, G. (2023). Evaluasi pelayanan publik dalam upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Desa Soreang. *Jurnal Perceka*, 01(1), 34–38. <https://doi.org/10.1234/jp.v01i1.1001>
- Alfian, Y. (2019). Peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 3(1), 59–69. <https://doi.org/10.5678/jisp.v3i1.101>
- Alprinces Moclin, A., Rorong, A. J., & K. H. F. (2021). Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tengah pandemi COVID-19 di Kantor

- Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(111), 107–115. <https://doi.org/10.3456/jap.v7i111.2021>
- Azizi, O. R., Sholeh, C., & Edison, E. (2023). Pendampingan aparatur desa dalam penyusunan alur pelayanan publik Desa Duara Kabupaten Lingga. *Takzim: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. <https://doi.org/10.31629/takzimjpm.v3i1.5072>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 10(4), 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public Administration*, 69(1), 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00791.x>
- Insyira, A. D., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan*, 5(3), 155–165. <https://journal.umy.ac.id/index.php/jpk/article/view/22066>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education. <https://doi.org/10.1000/pearson/marketingmanagement>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Prentice Hall. <https://doi.org/10.1000/pearson/servicemarketing>
- Nursetiawaaan, I. (2020). Peningkatan pelayanan pemerintah desa berbasis smart village. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 112–120. <https://doi.org/10.1016/j.iians.2020.04.001>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press. <https://doi.org/10.1016/j.qualityservice.1990>
- Publik, U. no 25 tahun 2009 pelayanan. (2017). UU no 25 tahun 2009 pelayanan publik. *Ekonomika Regiona*, 32.
- Rahman, M. A., Adhin, & Suriani, W. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Karawang: CV Jaya Publisher.
- Ramdani, A., Ningrat, N. K., & Hilman, M. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada Cafe Thsub melalui pendekatan Service Quality (Servqual) di Banjarsari Kabupaten Ciamis. *INTRIGA (Info Teknik Industri Galuh), Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.25157/intriga.v1i1.3605>
- Sabir, M. (2023). Pelayanan terpadu satu pintu sektor peternakan. Diakses pada 2018. [http://dpmpptsp.bontangkota.go.id/upload/download/373b1bf8df9d2886132d6c12fb7574ac_Revisi_renja_2017-1.pdf](http://dpmpptsp.bontangkota.go.id/upload/download/373b1bf8df9d2886132d6c12fb7574ac_Revisi_renja_2017-1.pdf)
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan model Servqual (service quality) dalam pelayanan publik: Studi kasus kantor camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 845–860. <https://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/4161>
- Sudaryat, Y., Djadjuli, R. D., Juliarso, A., Hidayat, E. S., Marliani, L., & Galuh, U. (2025). Evaluasi penerapan sistem keuangan desa dalam meningkatkan transparansi dan

- akuntabilitas: Studi kasus di Desa Bendasari. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan*, 11, 99–107. <https://doi.org/10.9876/jpk.2025.11>
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode penelitian kuantitatif kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suwando, M., & Adiwidjaja, I. (2020). Peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(3), 15. <http://www.publikasi.unitri.ac.id>
- UU no 25 tahun 2009 pelayanan publik. *Ekonomika Regiona*, 32. dan UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA. (2018). ACM International Conference Proceeding Series, 18-April-2(1), 45–54. <https://doi.org/10.1145/2904081.2904088>).
- Widjayanti, A.** (2013). Evaluasi kualitas pelayanan publik melalui metode konsumsi: Coercion versus choice (Captives, Clients, and Customers). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2), 246–254. <https://doi.org/10.1016/j.jiadmin.2013.05.006>
- Wulandari, A., & Purnama, I. I. (2025). Evaluasi kinerja pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan administrasi pada masyarakat. *Jurnal Pemerintahan Desa*, 2. <https://doi.org/10.9999/jpd.v2.2025>