



## Evaluasi Pelayanan Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dari Peran Kepala Seksi Pelayanan Di Kantor Desa

Dwi Karyati<sup>1</sup>, Arif Wahyu Wirawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v6i2.28626

### Sejarah Artikel

Diterima: 23 Juni 2025  
Disetujui: 10 Juli  
Dipublikasikan: 27 Agustus 2025

### Keywords:

Evaluasi Pelayanan,  
Pelayanan  
Kependudukan,  
Pelayanan Publik,  
Pemerintah Desa

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Kasi Pelayanan di Desa Medalem, Kecamatan Kradenan, Kabupaten Blora. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan perangkat desa dan masyarakat, observasi langsung, serta analisis dokumen administratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan di Desa Medalem telah cukup baik dari aspek prosedur administrasi dan waktu pelayanan. Pegawai bersikap ramah kepada warga, sehingga warga merasa nyaman ketika mengurus dokumen. Hal yang perlu diperbaiki dalam pelayanan di Desa Medalem adalah penerapan teknologi seperti sistem pelayanan berbasis online dan keterbukaan informasi terutama terkait prosedur pelayanan yang ada dipapan pengumuman.

### Abstract

*This study aims to evaluate the quality of population services provided by the Head of Service in Medalem Village, Kradenan District, Blora Regency. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. Data collection techniques are carried out through interviews with village officials and the community, direct observation, and analysis of administrative documents. The results of the study indicate that population services in Medalem Village have been quite good in terms of administrative procedures and service times. Employees are friendly to residents, residents feel comfortable when taking care of documents. Things that need to be improved in services in Medalem Village are the application of technology such as online-based service systems and openness of information, especially related to service procedures on the notice board.*

© 2025 Universitas Negeri Semarang

## PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan di Indonesia menempatkan desa sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat setempat. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Pasal 1 Ayat 1 tentang Desa mengatur bahwa “desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah serta berwenang dalam mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat, dan hak asal-usul yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Dalam penyelenggaraannya, pemerintahan desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa yang mencakup sekretaris desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 menegaskan bahwa tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan desa adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kualitas hidup manusia, serta penanggulangan kemiskinan. Regulasi ini menetapkan empat aspek utama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, yaitu penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa (Taufiq et al., 2021). Keberadaan regulasi ini menjadi pedoman bagi pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya guna menciptakan tata kelola desa yang efektif dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat (Khairani et al., 2024). Dalam mewujudkan hal tersebut, pemerintah memiliki berbagai fungsi, salah satunya adalah fungsi pelayanan publik (Saidin et al., 2024).

Fungsi pelayanan publik mencakup penyediaan layanan dan kebutuhan masyarakat, serta perlindungan terhadap kepentingan publik (Kwan et al., 2013). Pelayanan kependudukan merupakan salah satu aspek utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa atau kelurahan (Lumaya et al., 2024). Sebagai garda terdepan dalam administrasi kependudukan, kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang akurat, cepat, tepat, dan transparan (Miranti, 2021). Pelayanan kependudukan mencakup berbagai aspek administrasi, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk memperoleh hak-hak sosial dan hukum (Alfian, 2019).

Menurut (Parasuraman et.al., 1985 dalam Rusmianto & Stefanus, 2019) evaluasi pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan model SERVQUAL. Metode Servqual adalah salah satu metode yang dapat diterapkan dalam pelayanan public meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Masruroh & Wisudani, 2020). Dimensi *tangibles* mencakup aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas dan peralatan. Dimensi *reliability* mencakup keandalan dan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan. Dimensi *responsiveness* mencakup kecepatan dalam memberikan pelayanan. Dimensi *assurance* mencakup kepercayaan dan keamanan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan dimensi *empathy* mencakup kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan masyarakat (Akbar, 2024).

Penerapan metode Servqual dalam pelayanan publik memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Saidin et al., 2024). Dengan melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara sistematis, instansi pemerintah maupun organisasi dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai aspek-aspek yang telah memenuhi standar serta mengidentifikasi kelemahan yang masih perlu diperbaiki (Akbar, 2024). Informasi ini menjadi dasar bagi instansi terkait

dalam merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Nirmala, 2022).

Pelayanan kantor desa di Indonesia idealnya mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh pemerintah, mencakup layanan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, serta infrastruktur dasar (Lumaya et al., 2024). Idealnya, pelayanan publik di kantor desa harus cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, data dari Ombudsman Nusa Tenggara Timur (NTT) menunjukkan bahwa pelayanan desa menempati urutan ketiga terbanyak dalam keluhan masyarakat, dengan 64 laporan terkait pelayanan desa. Keluhan masyarakat seringkali terkait dengan kurangnya responsivitas, informasi yang tidak memadai, aksesibilitas terbatas, koordinasi yang lemah, birokrasi yang berbelit, serta kurangnya perhatian terhadap saran atau aspirasi warga (Ombudsman, 2022). Secara rinci dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel 1. Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Sektor Pelayanan Tahun 2022**

No	Sektor Pelayanan	Jumlah Laporan
1	Pemerintahan Daerah	312
2	Pendidikan	198
3	Pelayanan Desa	64
4	Kesehatan	55
5	Kepolisian	47

Sumber: Ombudsman RI, Laporan Triwulan I Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, pelayanan desa menempati urutan ketiga tertinggi dalam jumlah laporan pengaduan masyarakat, yang menunjukkan adanya masalah signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Hal ini menjadi salah satu indikator penting bahwa pelayanan kependudukan, sebagai bagian dari pelayanan desa, masih menghadapi tantangan serius dan memerlukan evaluasi secara menyeluruh. Faktor-faktor seperti rendahnya kompetensi sumber daya manusia (SDM) di pemerintah desa dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik juga menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa (Nursetiawan, 2020).

Desa Medalem sebagai salah satu desa yang memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan juga menghadapi tantangan serupa. Berdasarkan hasil observasi melalui wawancara dengan Kasi Pelayanan Desa Medalem, menunjukkan bahwa kendala dalam pelayanan meliputi perangkat desa sering melaksanakan tugas di luar kewenangannya karena keterbatasan sumber daya manusia, ketidakhadiran perangkat desa, proses pengurusan dokumen yang lama, harus melalui beberapa tahap dan terkadang error seperti pendaftaran Kartu Indonesia Sehat (KIS), kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan dan syarat-syarat yang diperlukan, dan antrian yang terlalu panjang karena daya tanggap perangkat desa yang kurang.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan kependudukan perlu dievaluasi kinerjanya guna mengetahui sejauh mana efektivitas dan efisiensi layanan yang telah berjalan serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan saat ini serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

kependudukan di Desa Medalem. Hal tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sakir, 2024) yang menunjukkan perlunya langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan di Kantor Kecamatan Lappariaja dengan peningkatan aksesibilitas teknologi, keterampilan komunikasi staf, kejelasan informasi, keandalan layanan, dan empati dalam respons terhadap kebutuhan individu masyarakat menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Ramdani et al., 2023; Venny et al., 2021; Muhammad et al., 2020) menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan.

Meskipun beberapa peneliti telah menunjukkan hasil tentang evaluasi kualitas pelayanan Desa, penelitian mengenai kualitas pelayanan Desa di Kabupaten Blora masih terbatas, terutama dalam konteks desa kecil seperti Desa Medalem yang memiliki tantangan tersendiri, seperti keterbatasan SDM, kurangnya pemahaman perangkat desa terhadap tugasnya, serta permasalahan jabatan yang kosong dalam struktur organisasi desa.

Berdasarkan berbagai temuan dan kondisi tersebut, permasalahan utama yang dihadapi adalah belum optimalnya pelayanan kependudukan di Desa Medalem, yang ditandai dengan keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan, kurangnya transparansi informasi prosedur layanan, serta keterlambatan pelayanan akibat ketergantungan pada pejabat tertentu. Permasalahan-permasalahan ini perlu ditangani secara sistematis agar pelayanan kepada masyarakat dapat lebih efektif, efisien, dan memuaskan. Penelitian ini berupaya menjawab beberapa pertanyaan utama, yaitu bagaimana kualitas pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Kasi Pelayanan di Desa Medalem, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kependudukan, serta bagaimana upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kependudukan di Desa Medalem.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan menggambarkan penerapan Model Servqual dalam pelayanan publik di Kantor Balaidesa Desa Medalem, Kecamatan Kradenan, Kabupaten Blora yang bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena pelayanan kependudukan secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber (Hasan, 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Desa Medalem yang pernah menerima pelayanan administrasi kependudukan, serta aparatur desa yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Penentuan sampel dilakukan secara purposive sampling, dengan mempertimbangkan peran dan pengalaman informan dalam pelayanan. Sampel terdiri dari 1 Kepala Desa, 2 perangkat desa (termasuk Kasi Pelayanan), dan 4 warga penerima layanan berusia 17–63 tahun, yang dipilih berdasarkan keterlibatan aktif dan variasi pengalaman dalam pelayanan kependudukan.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan kependudukan di kantor desa untuk memperoleh gambaran nyata mengenai mekanisme dan kendala yang dihadapi. Wawancara dilakukan dengan Kasi Pelayanan, perangkat desa, serta masyarakat yang menerima layanan guna mendapatkan perspektif yang beragam terkait efektivitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk menganalisis

berbagai dokumen administratif yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan guna memperoleh data yang lebih akurat dan mendukung hasil penelitian.

Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber yang dikemukakan oleh (Rachman, et.al., 2024). Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber seperti hasil wawancara, observasi langsung, dan dokumen administratif. Selain triangulasi sumber, digunakan pula triangulasi metode, yaitu dengan menggabungkan teknik pengumpulan data yang berbeda (wawancara, observasi, dokumentasi) untuk mengkonfirmasi keabsahan informasi. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan keakuratan data dalam studi kualitatif (Rachman, et.al., 2024).

Data yang diperoleh dianalisis melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019). Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyaring informasi yang relevan untuk fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi atau tabel guna memudahkan interpretasi. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan berdasarkan temuan yang telah dianalisis untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan kependudukan di Desa Medalem serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

Desa Medalem merupakan salah satu desa yang terletak di wilayah Kecamatan Kradenan, Kabupaten Blora, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Sebagai pusat pemerintahan desa, Kantor Balai Desa Medalem memegang peran penting dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan publik di tingkat desa. Struktur organisasi di Kantor Balai Desa Medalem terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan perangkat lain seperti Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan, Kasi Kesejahteraan, serta Kaur Umum, Kaur Keuangan, dan Kaur Perencanaan. Setiap bagian memiliki tanggung jawab masing-masing dalam mendukung jalannya pemerintahan desa secara efisien dan transparan.

### **Evaluasi Kualitas Pelayanan di Desa Medalem**

Evaluasi kualitas pelayanan di Desa Medalem menggunakan metode SERVQUAL dilakukan untuk menilai bagaimana kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan mengacu pada lima dimensi utama yang telah terbukti efektif dalam mengukur kepuasan pelanggan. Dimensi pertama, bukti fisik (*tangible*), berfokus pada elemen-elemen fisik yang dapat dirasakan dan dilihat langsung oleh masyarakat. Hal ini mencakup kondisi fasilitas, peralatan yang digunakan, serta kebersihan tempat pelayanan, yang menjadi faktor penentu dalam memberikan kesan pertama bagi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang tersedia.

Selanjutnya, daya tanggap (*responsiveness*) mengukur seberapa cepat dan sigap petugas dalam merespon permintaan atau keluhan dari masyarakat. Ketika petugas dapat memberikan solusi yang cepat dan efisien, hal ini menunjukkan komitmen penyedia layanan dalam menjaga kepuasan pelanggan. Jaminan (*assurance*) berperan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Ketika petugas memiliki pengetahuan yang cukup, keterampilan yang mumpuni, serta sikap yang profesional, masyarakat akan merasa lebih yakin dan nyaman dalam menggunakan

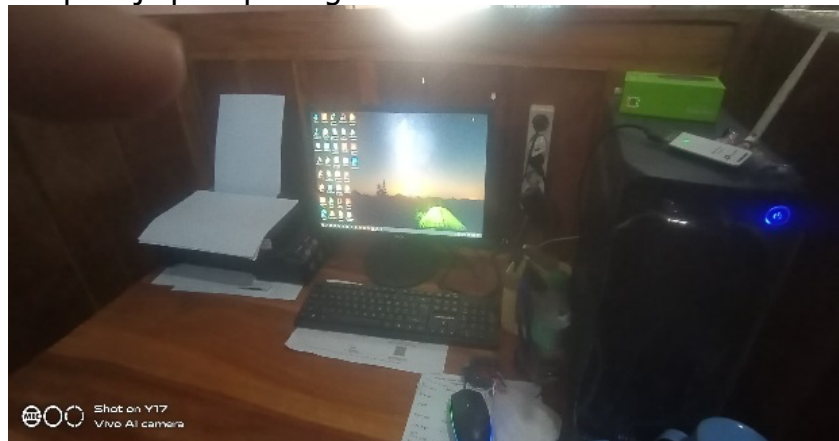
layanan yang disediakan, sehingga dapat meningkatkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Keandalan (*reliability*) menilai sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan janji yang telah ditegaskan oleh penyedia layanan. Keandalan ini penting karena masyarakat menginginkan pelayanan yang konsisten, terjamin, dan tidak mengecewakan dari waktu ke waktu, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan yang ada. Terakhir, empati (*empathy*) mengukur sejauh mana penyedia layanan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan individu masyarakat. Ketika petugas memberikan pelayanan yang personal dan memahami dengan baik keluhan atau kebutuhan masyarakat, hal ini akan menciptakan hubungan yang lebih dekat dan membangun kepuasan yang lebih tinggi pada pelanggan (Masruroh & Wisudani, 2020).

### **Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

Kualitas pelayanan di Desa Medalem dalam dimensi bukti fisik menunjukkan kategori yang cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Desa Medalem "kami berusaha semaksimal mungkin untuk melengkapi sarana dan prasarana Kantor untuk menunjang pelayanan seperti internet, komputer/laptop, printer, fotokopi, jadi untuk pembuatan dokumen, warga tidak perlu untuk cetak dokumen di luar". Selain itu, dalam penataan Kantor Balaidesa Medalem juga cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil wawancara dengan Sekretaris Desa "kami selalu menjaga kebersihan kantor dengan rajin membersihkan kantor sebelum jam operasional, selain itu kami sangat ketat dalam penggunaan seragam kantor diusahakan seragam antar semua perangkat dan tampil rapi sehingga warga yang datang merasa nyaman".

Kategori yang cukup baik tersebut didukung oleh hasil observasi terhadap dimensi bukti fisik di Desa Medalem yang menunjukkan bahwa Kantor Balaidesa Medalem sangat terjaga kebersihannya, dari mulai penataan kursi, meja, lantai yang bersih, ada tempat sampah untuk pembuangan dan lengkap peralatan untuk membuat dan mencetak dokumen seperti laptop, komputer, printer dan fotokopi, serta alat tulis kantor yang memadai. Temuan tersebut diperkuat dengan hasil dokumentasi yang menunjukkan bahwa terdapat jadwal piket harian dan jadwal penggunaan seragam untuk perangkat desa, serta terdapat 1 laptop di ruangan Kepala Desa, 1 outer wifi, 1 komputer dan 1 printer dan fotokopi dimeja Kasi Pelayanan, alat tulis kantor yang memadai disetiap meja para perangkat.



**Gambar 1. Sarana dan Prasarana Desa Medalem**

Selain itu, kelengkapan sarana dan prasarana juga tercermin melalui ketersediaan ruang tunggu saat warga antri untuk mengurus dokumen, hal tersebut dpat dilihat melalui gambar 2 berikut ini:



**Gambar 2. Sarana dan Prasarana Desa Medalem**

Hasil penelitian menunjukkan kategori yang cukup baik, akan tetapi masih ada beberapa hal yang belum optimal dikualitas pelayanan dalam dimensi bukti fisik di Desa Medalem, terkadang internet mengalami gangguan karena Desa yang terletak cukup pelosok, komputer yang terkadang lemot, serta printer yang *nge-jump* saat dipakai. Selain itu, alat perangkat desa yang kurang tertib dalam menyimpan alat-alat kebersihan menyebabkan kantor terkadang lupa dibersihkan, sehingga tidak tampak cukup bersih.

### **Dimensi Daya Tanggap (*Responsivitas*)**

Pelayanan administrasi di Desa Medalem pada dimensi daya tanggap (*responsivitas*) menunjukkan bahwa perangkat desa, khususnya Kasi Pelayanan, telah menunjukkan sikap yang cukup responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas dengan sigap membantu warga yang datang, memberikan penjelasan secara langsung terkait prosedur pengurusan dokumen, serta bersedia menanggapi pertanyaan maupun keluhan warga dengan ramah dan terbuka. Hal ini tercermin dari hasil wawancara dengan beberapa warga, seperti Bapak Wiyono dan Ibu Siti, yang merasa terbantu karena mendapatkan arahan yang jelas dan pelayanan yang komunikatif saat mengurus dokumen.



**Gambar 3. Kegiatan Pelayanan di Balaidesa Medalem**

Sumber: Data Primer, diolah 2025

Terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait lamanya antrean, terutama pada hari-hari tertentu ketika jumlah warga yang mengurus administrasi cukup banyak. Warga menyampaikan bahwa meskipun petugas desa cepat merespons dan tidak bertele-tele, keterbatasan jumlah petugas yang melayani membuat antrean menjadi panjang dan waktu tunggu terasa lama. Dalam observasi di kantor desa, terlihat bahwa ruang tunggu sering penuh pada pagi hari, dan beberapa warga harus menunggu lebih dari satu jam untuk mendapatkan giliran pelayanan.

Keterbatasan jumlah petugas tersebut didukung oleh hasil dokumentasi kegiatan pelayanan menunjukkan bahwa memang belum ada sistem antrean elektronik atau pembagian waktu pelayanan berdasarkan jenis dokumen, sehingga semua keperluan ditangani secara bersamaan. Hal ini turut mempengaruhi efektivitas respons petugas terhadap lonjakan warga. Meskipun begitu, sikap ramah, tanggap, dan keterbukaan perangkat desa tetap menjadi nilai positif yang dirasakan masyarakat.

### **Dimensi Empati (*Empathy*)**

Pelayanan administrasi di Desa Medalem pada dimensi empati (*empathy*) menunjukkan bahwa perangkat desa telah berusaha untuk memperhatikan kebutuhan dan kondisi masyarakat secara umum. Masyarakat merasa cukup diperhatikan, terutama dalam hal komunikasi dan sikap ramah dari petugas. Hal ini tampak dari cara petugas menyapa warga dengan sopan, bersedia mendengarkan keluhan secara langsung, serta memberikan pelayanan yang tidak membedakan latar belakang sosial maupun tingkat pendidikan warga.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa warga, seperti Bapak Slamet dan Ibu Marni, mereka menyatakan bahwa perangkat desa, khususnya Kasi Pelayanan dan Kaur Umum, memperlakukan semua warga dengan cara yang sama. "Saya tidak merasa dibedakan, walaupun saya orang kampung dan kurang bisa baca-tulis, tetap dilayani dengan baik," ujar Ibu Marni saat diwawancarai setelah mengurus surat keterangan usaha. Pernyataan ini memperkuat kesan bahwa empati telah diterapkan dalam pelayanan, terutama dalam konteks memperlakukan warga secara manusiawi dan bersahabat.

Hasil observasi di kantor desa menunjukkan bahwa belum tersedia fasilitas khusus bagi lansia dan penyandang disabilitas, baik dari segi sarana fisik seperti kursi prioritas, akses jalan ramah kursi roda, maupun layanan khusus yang memudahkan mereka dalam proses administrasi. Beberapa lansia tampak kesulitan menaiki tangga kantor desa, dan harus dibantu oleh keluarga atau warga lain. Selain itu, tidak terdapat petugas khusus yang mendampingi kelompok rentan ini dalam proses pengurusan dokumen. Dokumentasi kegiatan pelayanan juga menunjukkan bahwa ruang tunggu belum didesain ramah lansia atau penyandang disabilitas, dan tidak terdapat informasi visual/audio yang memudahkan pemahaman bagi warga dengan keterbatasan tertentu.

### **Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Pelayanan administrasi di Desa Medalem pada dimensi keandalan menunjukkan bahwa secara umum aparatur desa, khususnya Kasi Pelayanan, telah memberikan layanan yang cukup akurat dan sesuai prosedur. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan, disebutkan bahwa pencatatan dan pengarsipan dokumen seperti surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, dan surat pengantar lainnya dilakukan secara tertib dan sistematis. Masyarakat merasa puas dengan kejelasan isi dokumen dan ketepatan data yang diterbitkan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa



hambatan terkait keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen, khususnya yang memerlukan verifikasi lebih lanjut atau tanda tangan dari Kepala Desa.



**Gambar 4. Wawancara dengan Kasi Pelayanan**

Sumber: Data Primer, diolah 2025

Hasil wawancara dengan salah satu warga, Bapak Sutrisno, menyebutkan bahwa meskipun pelayanan di kantor desa cukup baik dan pegawai bersikap ramah, ia pernah mengalami keterlambatan saat mengurus surat keterangan domisili. "Waktu itu saya mengurus surat domisili untuk keperluan anak sekolah, tapi harus menunggu dua hari karena Kepala Desa sedang ada acara di kecamatan. Pegawai sudah selesai membuat suratnya, tapi saya harus menunggu tanda tangan dulu," ujarnya. Hal senada juga disampaikan oleh warga lainnya, Ibu Sulastri, yang merasa bahwa pelayanan administrasi sebenarnya cepat jika semua pejabat desa hadir lengkap.

Observasi di kantor desa juga memperlihatkan bahwa pelayanan dilakukan dengan sistem komputerisasi, dan antrian warga diatur dengan tertib. Namun, proses penyelesaian dokumen yang bergantung pada satu atau dua pejabat seringkali menjadi kendala. Dokumentasi berupa arsip pelayanan menunjukkan bahwa sebagian dokumen tidak selesai dalam waktu satu hari, seperti yang diharapkan oleh warga. Oleh karena itu, meskipun pelayanan oleh Kasi Pelayanan sudah menunjukkan keandalan dari sisi keakuratan, diperlukan peningkatan dalam aspek ketepatan waktu untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.

### **Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Pelayanan administrasi di Desa Medalem pada dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa perangkat desa, terutama Kasi Pelayanan, sudah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melayani masyarakat. Petugas bisa menjelaskan proses pengurusan surat dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh warga. Warga pun merasa yakin dan percaya bahwa dokumen yang mereka urus akan diproses dengan benar dan sesuai aturan. Beberapa warga, seperti Bapak Sugeng dan Ibu Rahayu, menyampaikan bahwa mereka merasa aman saat mengurus surat di kantor desa. Menurut mereka, petugas terlihat paham dengan tugasnya dan bekerja dengan cukup cepat. Hal ini membuat warga percaya bahwa pelayanan yang diberikan memang sudah cukup baik.

Berdasarkan temuan dari hasil observasi dan wawancara, tidak ditemukan adanya media informasi seperti brosur, papan pengumuman, atau petunjuk layanan yang

diperbarui secara rutin di Kantor Desa Medalem. Ketidaktersediaan media informasi ini membuat warga kurang mendapatkan kepastian mengenai prosedur, persyaratan, maupun estimasi waktu pelayanan. Keberadaan informasi yang tertulis dan mudah diakses sangat penting untuk membantu masyarakat memahami alur pelayanan, sehingga mereka dapat mempersiapkan keperluan dengan lebih baik dan merasa lebih tenang saat datang ke kantor desa.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan di Desa Medalem**

Pelayanan di Desa Medalem didukung oleh beberapa hal penting. Salah satunya adalah adanya aturan atau regulasi yang sudah jelas, sehingga perangkat desa memiliki pedoman dalam bekerja dan sikap ramah perangkat yang membuat warga merasa nyaman mengurus dokumen. Dukungan dari masyarakat juga sangat membantu, karena warga mau bekerja sama dan mengikuti prosedur yang ada. Selain itu, sarana praarana yang dimiliki oleh Desa Medalem cukup lengkap untuk mendukung pelayanan.

Hambatan yang membuat pelayanan belum berjalan maksimal adalah . Salah satunya adalah keterbatasan petugas yang melayani membuat antrean menjadi panjang dan waktu tunggu terasa lama. Selain itu, pemanfaatan teknologi juga masih minim, misalnya belum ada sistem antrean elektronik atau aplikasi layanan online. Ditambah lagi, masih ada alur birokrasi yang kurang efisien, sehingga proses pengurusan dokumen kadang terasa lambat dan membingungkan bagi warga.

### **Perbaikan Kualitas Pelayanan**

Peningkatan kualitas pelayanan di Desa Medalem dapat dilakukan melalui beberapa cara. Transparansi informasi menjadi hal penting, misalnya dengan memasang papan petunjuk pelayanan atau menyediakan brosur prosedur pengurusan dokumen. Akses informasi juga bisa diperluas melalui media sosial resmi desa agar masyarakat lebih mudah mendapatkan panduan layanan. Sistem pelayanan digital perlu dikembangkan agar proses administrasi lebih cepat dan tertata. Pelatihan untuk perangkat desa sangat diperlukan guna meningkatkan kemampuan dalam melayani masyarakat secara profesional dan ramah. Fasilitas khusus untuk kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, juga perlu disiapkan agar mereka dapat mengakses pelayanan dengan nyaman dan aman.

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelayanan kependudukan di Desa Medalem, pelayanan sudah mengalami beberapa peningkatan. Petugas desa, terutama di bagian pelayanan, dinilai cukup ramah dan mampu menjelaskan proses administrasi dengan baik. Warga merasa terbantu dengan sikap petugas yang terbuka dan bersedia memberi arahan. Kondisi ini sejalan dengan temuan (Matondang et al., 2024) yang menyatakan bahwa sikap ramah petugas sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di tingkat desa.

### **PEMBAHASAN**

Pelayanan di Desa Medalem cukup baik tetapi masih ada beberapa kekurangan, yaitu belum tersedianya petunjuk atau papan informasi lengkap mengenai jenis layanan, persyaratan, dan waktu penyelesaian dokumen. Penelitian (Alfian, 2019) juga menyoroti permasalahan serupa, di mana kurangnya transparansi informasi menjadi salah satu hambatan utama dalam pelayanan publik desa yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Hal ini terbukti karena informasi yang tidak jelas mengarah pada ketidakpastian dan kebingungan warga dalam mengurus administrasi mereka.

Sebagai contoh, masyarakat mengaku kesulitan memahami prosedur dan waktu penyelesaian dokumen yang tidak terpampang dengan jelas di kantor desa.

Selain itu, waktu tunggu pelayanan di kantor desa masih cukup lama, terutama saat volume warga yang dilayani meningkat. Penelitian (Ramdani et al., 2023) menguatkan temuan ini dengan menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan sistem pelayanan yang belum optimal menjadi faktor utama yang menyebabkan waktu tunggu yang lama. Dalam konteks ini, Desa Medalem tidak terkecuali. Antrian panjang terjadi pada jam sibuk karena jumlah petugas yang terbatas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Riyadi & Kurnadi, 2020) di desa Puain Kanan, waktu tunggu yang lama juga menjadi keluhan utama, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan warga terhadap layanan administrasi publik.

Penggunaan teknologi dalam pelayanan juga masih sangat terbatas. Padahal, menurut penelitian (Riyadi & Kurnadi, 2020), pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan masyarakat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa desa yang telah mengimplementasikan sistem antrian elektronik atau aplikasi layanan online mengalami penurunan signifikan dalam waktu tunggu dan peningkatan kepuasan warga. Desa Medalem, meskipun memiliki sarana prasarana yang cukup, belum memanfaatkan teknologi secara maksimal, yang berkontribusi pada kurangnya efisiensi dan transparansi dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Medalem tergolong cukup baik, terutama pada aspek empati dan daya tanggap petugas, meskipun masih terdapat kekurangan pada aspek bukti fisik dan jaminan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Taufiq et al., 2021) yang menunjukkan bahwa dimensi empati dan responsivitas memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan sektor publik. Hal ini terlihat jelas di Desa Medalem, di mana petugas desa dapat memberikan penjelasan yang baik dan bersikap ramah kepada warga, meskipun tidak semua kelompok masyarakat mendapatkan perhatian yang memadai (misalnya, kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas). Selain itu, hasil ini juga menguatkan temuan (Nursetiawan, 2020) yang menekankan bahwa kecepatan layanan dan kemampuan komunikasi petugas desa menjadi faktor penting dalam persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Meskipun demikian, kecepatan dan komunikasi petugas harus diimbangi dengan ketersediaan fasilitas fisik dan prosedural yang lebih jelas agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian (Sakir, 2024) yang menyatakan bahwa keandalan dan bukti fisik adalah aspek paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna layanan administrasi. Penelitian ini justru menemukan bahwa kedua dimensi tersebut masih menjadi kelemahan utama di Desa Medalem. (Sakir, 2024) menekankan bahwa kualitas fasilitas fisik (seperti komputer, printer, dan ruang tunggu) serta keandalan dalam memenuhi janji waktu pelayanan sangat penting untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Di sisi lain, Desa Medalem mengalami kendala pada kedua dimensi ini, yaitu gangguan perangkat dan ketergantungan pada satu pejabat untuk menyelesaikan dokumen, yang menyebabkan pelayanan sering terhambat.

Hal ini menunjukkan adanya perbedaan kondisi lapangan, di mana keterbatasan fasilitas dan minimnya informasi pelayanan di desa menjadi penghambat dalam mencapai standar pelayanan yang lebih tinggi. Perbedaan ini juga memperkuat pentingnya pendekatan kontekstual dalam menilai kualitas pelayanan publik. Seperti

yang ditemukan dalam penelitian, di mana kondisi geografis dan jumlah petugas sangat mempengaruhi pencapaian pelayanan yang ideal. Oleh karena itu, karakteristik desa, kesiapan sumber daya, dan strategi komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah desa harus dipertimbangkan dalam setiap upaya perbaikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan kependudukan oleh Kasi Pelayanan di Desa Medalem tergolong cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui sikap ramah, kejelasan informasi, serta komitmen dalam melayani meski dengan keterbatasan sumber daya. Prosedur pelayanan berjalan sesuai aturan, dan petugas bersikap adil tanpa membedakan latar belakang warga. Namun demikian, masih ditemukan kendala seperti antrean yang belum tertata dan keterlambatan pelayanan akibat bergantung pada kehadiran pejabat tertentu, khususnya kepala desa untuk penandatanganan dokumen. Waktu penyelesaian dokumen relatif cepat, terutama yang tidak memerlukan verifikasi lanjutan. Di sisi lain, transparansi informasi masih kurang karena belum tersedia papan informasi atau media digital yang memadai.

Disarankan agar desa membenahi sistem antrean, menyiapkan pejabat pengganti sementara untuk menandatangani dokumen penting, serta menyediakan sarana informasi seperti papan layanan atau media digital agar warga dapat memahami prosedur secara mandiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. A. (2024). Perbaikan kualitas pelayanan dengan metode integrasi Servqual dan diagram kartesius di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 2(2), 287–293. <https://doi.org/10.1234/jek.v2i2.5678>
- 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.xxxx/jisp.v3i1.1234>
- Hasan, M. (2022). *Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif*. Sukoharjo: Penerbit Tahta Media.
- Indonesia. (2014). *Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Khairani Alawiyah Matondang, Dewi Lubis, P. K., Endang, E., Nababan, F. D., & Sianturi, P. T. (2024). Peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1), 362–367. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i1.423>
- Kwan, P., Hardianto, W. T., & Setiawan, D. (2013). Upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2), 25–28. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/55>
- Lumaya, N. V., Guampe, F. A., & Kawani, F. B. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat: Studi di Desa Didiri Kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso. *Jurnal Manajemen & Budaya*, 4(1), 10–20. <https://doi.org/10.51700/manajemen.v4i1.550>

- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan model Servqual untuk menyelidik kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666–678. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>
- Miranti Ponga, E. (2021). Kebijakan pemerintah desa dalam pembangunan infrastruktur di Desa Minanga Kecamatan Tagulandang Utara Kabupaten Sitaro. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 59–69. <https://ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/view/2152>
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Professional: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 603–614. <https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.3071>
- Nursetiawan, I. (2020). Peningkatan pelayanan pemerintah desa berbasis smart village. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 112–120. <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i1.3420>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rachman. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Karawang: CV Saba Jaya Publisher.
- Suryani. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Administrasi Publik Balangan*, 4(1), 1861–1869. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/560>
- Ombudsman RI. (2022). *Laporan Triwulan I Tahun 2022*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ramdani, A., Kusuma Ningrat, N., & Hilman, M. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada Cafe Thsub melalui pendekatan Servqual di Banjarsari Kabupaten Ciamis. *INTRIGA (Info Teknik Industri Galuh)*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.25157/intriga.v1i1.3605>
- Riyadi, W., & Kurnadi, E. (2020). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, partisipasi penganggaran, dan pengawasan terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa di Kecamatan Sindang Kabupaten Majalengka. *Majalah Riset Akuntansi*, 3(2), 160–168. <https://doi.org/10.31949/mr.v3i2.2438>
- Rusmianto, Y., & Stefanus, D. (2019). Studi empiris di Desa Candibinangun Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman. *Jurnal Akuntansi STIESIA*, 8(10), 4–4. [https://repository.umpar.ac.id/2067/5/JURNAL\\_221200033\\_HERLINDA\\_AKUNTA\\_NSI.pdf](https://repository.umpar.ac.id/2067/5/JURNAL_221200033_HERLINDA_AKUNTA_NSI.pdf)
- Saidin, S., Wati, A. M., & Pratama, R. A. (2024). Fungsi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pertanahan: Studi Desa Alebo Kecamatan Konda. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(1), 63–74. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i1.7>
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan model Servqual (Service Quality) dalam pelayanan publik: Studi kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845–860. <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161>

- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiq, T., Maldun, S., & Nurkaidah, N. (2021). Komunikasi aparatur desa terhadap peningkatan pelayanan publik desa se-Kecamatan Tellulimpoe di Kabupaten Bone. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 2(2).  
<https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.566>