



## Analisis Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Sumber Harum Kecamatan Tungkal Jaya

Lilis Purwaningsih<sup>1\*</sup>, Novita Sari<sup>2</sup>, Ade Perdana Siregar<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Program Studi Manajemen Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [lilispurwaningsih285@gmail.com](mailto:lilispurwaningsih285@gmail.com)

**Abstract.** This study aims to analyze the quality of public services in Sumber Harum Village Government based on service standards and the SERVQUAL indicators, and to identify the factors that affect the quality of these services. The method used is a qualitative approach with in-depth interviews conducted with five community members who receive the services and two village officials who provide them. The results show that village administrative services are running fairly well, especially in terms of service product accuracy, the friendliness of the staff, and the speed of handling simple documents. However, there are still some challenges, such as the lack of written SOPs, technical issues caused by unstable electricity and signal, facilities that are not fully suitable for the elderly, and unofficial fees for certain types of services. According to the SERVQUAL analysis, service quality is considered good in the dimensions of *reliability*, *assurance*, and *empathy*, but still needs improvement in the dimensions of physical evidence and *responsiveness*. Overall, public services in Sumber Harum Village meet some of the principles of good service, but still require improvements in transparency, service consistency, and the provision of supporting facilities to make the services more effective and responsive to community needs.

**Keywords:** *Public Service; Service Quality; Service Standards; SERVQUAL; Village Government.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Sumber Harum berdasarkan standar pelayanan dan indikator SERVQUAL, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam yang dilakukan dengan lima warga yang menerima layanan dan dua aparat desa yang memberikannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi desa berjalan cukup baik, terutama dari segi ketepatan produk layanan, keramahan staf, dan kecepatan penanganan dokumen sederhana. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya SOP tertulis, masalah teknis akibat listrik dan sinyal yang tidak stabil, fasilitas yang belum sepenuhnya ramah bagi lansia, dan biaya tidak resmi untuk beberapa jenis layanan. Berdasarkan analisis SERVQUAL, kualitas layanan dianggap baik pada dimensi keandalan, kepastian, dan empati, tetapi masih perlu perbaikan pada dimensi bukti fisik dan daya tanggap. Secara keseluruhan, pelayanan publik di Desa Sumber Harum memenuhi beberapa prinsip pelayanan yang baik, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam hal transparansi, konsistensi layanan, dan penyediaan fasilitas pendukung agar layanan menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Pemerintah Desa; SERVQUAL; Standar Pelayanan.

### 1. LATAR BELAKANG

Pemerintahan ialah suatu sistem yang berfungsi untuk mengatur, mengelola, dan melayani masyarakat guna menciptakan ketertiban, kesejahteraan, dan kemajuan suatu wilayah. Dalam sistem pemerintahan yang demokratis, pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mencerminkan profesionalisme aparatur, tetapi juga mencerminkan komitmen negara dalam memenuhi hak-hak dasar warganya.

Pelayanan publik pada pemerintah desa merupakan peran yang sangat strategis karena desa termasuk unit pemerintahan terkecil yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Dengan demikian, penting bagi pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang cepat,

tepat, dan transparan. Hal ini juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik, termasuk di tingkat desa, harus dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan, dan keberlanjutan (Pongantung at al., 2021).

Menurut (Gumolung at al., 2023), mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh lembaga birokrasi publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Sejalan dengan hal itu, (Subekti & Hariyanto., 2022) juga menyatakan bahwa mutu layanan publik dapat dilihat dari kemudahan akses, efisiensi proses, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima menunjukkan eksistensi tata kelola yang baik, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diberikan. Adapun, konsep good governance yang dikembangkan oleh UNDP dan diadopsi dalam berbagai peraturan di Indonesia menekankan pada transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, dan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kenyataannya kualitas pelayanan di banyak desa masih menghadapi berbagai kendala. (Subekti & Hariyanto, 2022) mengemukakan bahwa pelayanan publik di tingkat desa kerap tidak konsisten, kurang efisien, dan minim pengawasan, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat. Pelayanan publik di desa juga dihadapkan pada tantangan manajerial karena sifat jasa pelayanan yang tidak berwujud (*intangible*), tidak dapat dipisahkan (*inseparable*), dan sulit diukur kualitasnya secara objektif. Keberhasilan pelayanan publik juga ditentukan oleh bagaimana masyarakat diperlakukan secara manusiawi dan adil dalam setiap proses pelayanan.

Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan 7 masyarakat Desa Sumber Harum, ditemukan kesenjangan antara standar pelayanan publik dengan realita di lapangan. Pada aspek prosedur, mayoritas responden merasa informasi pelayanan belum sepenuhnya transparan. Waktu penyelesaian layanan yang idealnya satu hari seringkali memakan waktu 2–3 hari. Dari sisi biaya, masih ditemukan biaya tambahan yang tidak resmi, meskipun peraturan menyatakan layanan dasar gratis. Produk pelayanan umumnya sesuai standar, tetapi keterlambatan menjadi masalah utama. Sarana dan prasarana dinilai kurang memadai, terutama ruang tunggu dan papan informasi. Adapun, kualitas pelayanan aparat desa dinilai cukup ramah akan tetapi responsivitas dan konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Relevansi topik ini juga diperkuat oleh temuan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi tantangan serius. Misalnya, (Gumolung., at.al 2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Bowombaru Utara masih terkendala keterbatasan sarana dan kompetensi aparat desa. (Penelitian hanapi, 2022) di Desa Sukaping juga menunjukkan adanya hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan transparansi informasi. Fakta ini memperlihatkan bahwa masalah kualitas pelayanan publik di desa merupakan fenomena yang konsisten dan relevan untuk dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan landasan akademik dan normatif tersebut, teknik SERVQUAL dan prinsip *good governance* berfungsi sebagai kerangka analisis dalam mengkaji kualitas layanan publik yang disediakan oleh pemerintah desa. Diharapkan penelitin ini akan memberikan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik di desa-desa dan akan menghasilkan saran-saran untuk meningkatkan layanan publik sesuai dengan kebutuhan lokal dan standar layanan yang relevan, juga memberikan dampak praktis dalam upaya peningkatan tata kelola pemerintahan desa dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas pelayanan pemerintah desa Sumber Harum Kecamatan Tungkal Jaya”**

## 2. KAJIAN TEORITIS

### **Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk akan barang, jasa, dan/atau layanan administrasi. (Lewis & Gilman, 2005) mendefinisikan pelayanan publik: Kepercayaan publik adalah pelayanan publik. Publik mengharapkan pelayanan publik untuk jujur, menangani sumber pendapatan mereka secara bertanggung jawab, dan dipertanggung jawabkan kepada mereka. Indikator Pelayanan, Model SERVQUAL, salah satu metode yang paling banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan, juga dapat digunakan untuk menentukan seberapa baik pemerintah menyediakan layanannya. *SERVQUAL* terdiri dari lima dimensi utama yang dianggap mewakili aspek-aspek penting dari kualitas layanan, yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

## Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik

Pemerintah desa merupakan salah satu unsur penting dalam sistem pemerintahan di Indonesia sebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintahan pada tingkat paling rendah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 1 Ayat (3), dinyatakan bahwa: "Pemerintah Desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa."

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik deskriptif dan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menggunakan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah desa, sebuah area yang krusial mengingat peran strategis desa sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan langsung kepada masyarakat. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi pada kantor Desa Sumber Harum Kecamatan Tungkal Jaya, wawancara terhadap informan yang merupakan aparat desa yang diambil dengan teknik *purposive sampling* dan informan yang merupakan masyarakat desa yang telah langsung merasakan manfaat dari program pemerintah desa serta dokumentasi yang digunakan sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data lainnya seperti observasi dan wawancara.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini harus melalui 3 tahapan yaitu Reduksi Data (*Data Reduction*) yaitu menyederhanakan data sesuai fokus penelitian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, Penyajian Data (*Data Display*) yaitu menyajikan dalam bentuk uraian naratif, dalam bentuk tabel, dan matriks, serta Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) berdasarkan pola dan kecenderungan temuan lapangan. Kesimpulan akhir dibuat setelah data dianggap stabil dan konsisten.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Pembahasan

#### *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sumber Harum*

Kualitas layanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Desa Sumber Harum merupakan perpaduan anantara aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik dan sejumlah kelemahan struktural yang masih memerlukan pembenahan. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat dan aparat desa, layanan tersebut umumnya dianggap bermanfaat bagi

masyarakat yang mengurus berbagai dokumen. Kecepatan proses, ketepatan hasil layanan, serta sikap ramah dan komunikatif aparatur desa menjadi temuan positif yang paling sering disebutkan oleh responden. Akan tetapi, terdapat beberapa area penting yang masih memerlukan perbaikan, terutama terkait kejelasan prosedur, ketersediaan fasilitas pendukung, dan konsistensi layanan dalam kondisi tertentu.

Dalam hal fasilitas fisik, layanan yang disediakan oleh Pemerintah Desa Sumber Harum dianggap memadai oleh sebagian besar masyarakat. Area tunggu yang luas, meja layanan, komputer, dan koneksi internet membantu memperlancar proses layanan sehari-hari. Banyak orang merasa nyaman datang ke kantor desa untuk mengurus dokumen karena fasilitas yang tersedia dinilai cukup representatif. Meskipun demikian, ada beberapa masalah, seperti pemadaman listrik dan sinyal internet yang tidak stabil, yang sering memperlambat proses pelayanan, terutama untuk dokumen yang memerlukan tanda tangan elektronik. Selain itu, terdapat keterbatasan aksesibilitas bagi lansia atau penyandang disabilitas, seperti ramp yang mengarah ke pintu masuk kantor desa, sehingga menyulitkan beberapa warga untuk menaiki tangga ke kantor.

Mengenai keandalan, aparatur desa dianggap kompeten dalam memberikan layanan. Hampir semua narasumber menyebutkan bahwa dokumen yang mereka terima jarang mengandung kesalahan ketik atau konten. Prosedur yang dijelaskan oleh staf dianggap jelas dan mudah dipahami, terutama bagi mereka yang sering menangani dokumen administratif. Akan tetapi, bagi pemohon baru atau orang yang tidak familiar dengan prosedur administratif, ketiadaan standar operasional prosedur (SOP) tertulis berarti mereka harus menanyakan langsung kepada staf mengenai dokumen yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan beroperasi dengan baik, tetapi masih ada kekurangan dalam transparansi prosedur dan kepastian proses layanan.

Dalam hal responsivitas, aparatur desa dianggap cukup cepat dalam melayani masyarakat. Banyak warga menyatakan bahwa proses pembuatan dokumen sederhana, seperti sertifikat domisili, sertifikat usaha, atau surat rekomendasi, hanya memakan waktu 10–20 menit jika dokumen yang diperlukan lengkap. Staf sering menanyakan langsung kebutuhan warga dan memproses dokumen di tempat. Meskipun demikian, responsivitas ini tidak selalu konsisten, terutama ketika aparatur desa yang berwenang tidak berada di kantor. Beberapa dokumen yang memerlukan tanda tangan kepala desa atau sekretaris sering tertunda ketika aparatur desa tersebut sedang bertugas di luar, memaksa masyarakat untuk menunggu hingga mereka kembali.

Kualitas layanan di kantor desa menunjukkan kombinasi antara hal-hal yang baik dan area yang perlu ditingkatkan. Sebagian besar warga merasa aman dan percaya pada layanan yang diberikan karena staf menangani informasi dengan hati-hati dan memeriksa dokumen kembali sebelum menyerahkannya. Namun, masih ada beberapa masalah terkait biaya non-resmi dalam kasus tertentu. Banyak masyarakat mengatakan bahwa layanan dasar seperti pelayanan administratif gratis, tetapi untuk dokumen tertentu seperti surat pengantar nikah atau pengiriman dokumen ke kantor kecamatan, memerlukan biaya tambahan yang tidak selalu dijelaskan di awal. Kekurangan informasi yang jelas ini dapat menyebabkan kesalahpahaman dan merupakan poin penting terkait transparansi biaya.

Dalam hal empati, staf desa umumnya dianggap ramah dan membantu. Orang-orang merasa didukung, terutama saat mereka bingung mengisi formulir atau membutuhkan penjelasan yang lebih rinci. Akan tetapi, beberapa orang menyebutkan bahwa selama jam sibuk, kualitas layanan menurun. Beberapa staf merespons dengan singkat atau tampak terburu-buru, membuat pemohon merasa diabaikan. Meskipun hal ini tidak selalu terjadi, variasi dalam layanan menunjukkan bahwa tingkat empati aparatur desa belum konsisten dan dapat dipengaruhi oleh beban kerja atau situasi operasional.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Desa Sumber Harum cukup baik dalam hal kecepatan, ketepatan pelayanan, dan keramahan staf. Meskipun demikian, masih ada beberapa area penting yang perlu ditingkatkan, seperti memastikan prosedur yang jelas melalui SOP tertulis, meningkatkan transparansi biaya, fasilitas yang lebih baik untuk kelompok rentan, dan memperkuat konsistensi pelayanan dalam berbagai situasi. Peningkatan di bidang-bidang ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menciptakan layanan publik yang lebih profesional, efektif, dan berintegritas di desa.

### ***Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa***

Kualitas layanan publik di Desa Sumber Harum dipengaruhi oleh campuran faktor pendukung dan penghambat yang secara langsung memengaruhi pengalaman masyarakat saat menangani urusan administratif di kantor desa. Berdasarkan wawancara dengan responden dari berbagai latar belakang sosial ditemukan sejumlah faktor yang dapat meningkatkan atau menurunkan kualitas layanan, tergantung pada bagaimana kondisi-kondisi ini dikelola dalam praktik sehari-hari. Salah satu faktor yang paling menonjol adalah kompetensi dasar staf dan sikap ramah, sopan, serta komunikatif mereka saat masyarakat datang untuk mengurus dokumen. Banyak orang mengatakan bahwa pegawai desa selalu menjelaskan persyaratan dokumen dengan bahasa yang sederhana, sehingga mereka merasa lebih mudah memperoleh informasi yang diperlukan. Selain itu, ketepatan layanan merupakan faktor pendukung yang

penting, karena hampir semua orang mengatakan mereka tidak pernah menerima dokumen yang salah atau tidak akurat. Hal ini menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam setiap proses administratif. Sejumlah responden juga menyampaikan bahwa kecepatan proses serta akurasi dokumen membuat mereka merasa yakin untuk tetap memanfaatkan layanan di kantor desa.

Ketersediaan fasilitas layanan yang memadai, seperti area tunggu yang memiliki kapasitas ruang yang memadai, meja layanan, komputer, printer, dan akses Wi-Fi, juga meningkatkan kualitas layanan. Banyak orang merasa lebih nyaman menunggu karena area tunggu tidak sempit dan fasilitas tersebut membantu mempercepat proses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik yang mendukung dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan kesiapan pemerintah desa dalam menyediakan layanan. Namun, di samping faktor-faktor positif tersebut, terdapat juga beberapa faktor negatif yang menurunkan kualitas layanan publik di Desa Sumber Harum. Salah satunya adalah ketergantungan pada internet dan listrik, yang sering menjadi hambatan dalam proses pelayanan, terutama saat menggunakan tanda tangan elektronik. Ketika listrik padam atau sinyal lemah, masyarakat harus menunggu lama sebelum pelayanan dapat dilanjutkan. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi tidak konsisten, mengingat bahwa kecepatan dan kepastian waktu merupakan harapan utama masyarakat dalam pengurusan administratif.

Faktor lain yang menghambat kualitas layanan adalah ketiadaan Standar Operasional tertulis. Meskipun staf telah mengikuti mekanisme yang jelas dalam praktiknya, ketiadaan standar operasional prosedur (SOP) yang diterbitkan menyebabkan beberapa orang terutama masyarakat yang baru dalam mengurus surat bingung mengenai persyaratan dan langkah-langkah yang diperlukan. Hal ini membuat beberapa masyarakat harus bertanya berulang kali atau harus kembali karena dokumen tidak lengkap, sehingga mengurangi efisiensi dan menurunkan persepsi transparansi layanan. Selain itu, meskipun layanan dasar disediakan secara gratis, beberapa responden menyebutkan terdapat biaya non-resmi, seperti biaya transportasi untuk membawa dokumen ke kantor kecamatan atau biaya administrasi untuk layanan tanah. Ketidakjelasan informasi mengenai biaya-biaya ini menimbulkan ketidakpastian dan dapat menyebabkan kesalahpahaman antara staf dan masyarakat. Ketidakkonsistenan dalam transparansi biaya merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi penilaian jaminan layanan.

Aksesibilitas fisik juga berperan dalam kualitas layanan. Beberapa orang, terutama lansia, telah menyebutkan kesulitan menaiki tangga di kantor desa karena tidak adanya ramp, yang seharusnya memudahkan kelompok rentan. Meskipun fasilitas lain memadai, ketiadaan

aksesibilitas fisik ini merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut dalam upaya menciptakan layanan inklusif. Secara keseluruhan, faktor-faktor ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintah desa dipengaruhi oleh kemampuan aparatur desa, ketersediaan fasilitas, peraturan internal, kondisi teknis, serta persepsi dan pengalaman masyarakat saat berinteraksi dengan staf. Faktor-faktor positif seperti sikap ramah, dokumentasi yang akurat, dan area tunggu yang nyaman dapat membangun kepercayaan masyarakat, akan tetapi faktor-faktor negatif seperti ketiadaan prosedur operasional standar yang tertulis, kendala teknis, dan biaya non-resmi tetap menjadi hambatan yang perlu diperbaiki. Dengan memahami faktor-faktor ini, pemerintah desa dapat mengembangkan strategi peningkatan layanan, memastikan bahwa layanan publik menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan publik di Desa Sumber Harum berada pada kategori cukup baik, ditunjukkan melalui sikap aparatur yang ramah, responsif, serta kemampuan mereka memberikan layanan administratif secara cepat dan relatif tanpa biaya. Masyarakat juga merasakan kemudahan dalam pengurusan dokumen serta adanya upaya aparatur desa untuk memenuhi kebutuhan warga secara transparan. Namun demikian, kualitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa kendala, seperti ketiadaan prosedur pelayanan tertulis, ketidakpastian waktu penyelesaian, serta keterbatasan infrastruktur, terutama gangguan jaringan internet dan pemadaman listrik yang menghambat proses layanan. Kondisi ini mengakibatkan kualitas pelayanan belum konsisten dan belum sepenuhnya memenuhi prinsip kepastian pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan.
- 2) Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di desa dipengaruhi oleh empat faktor utama. Pertama, sumber daya manusia, terutama kompetensi dan pengalaman aparatur yang masih terbatas akibat minimnya pelatihan berkelanjutan. Kedua, sarana dan prasarana pelayanan yang belum sepenuhnya mendukung, termasuk aksesibilitas dan stabilitas fasilitas teknologi. Ketiga, sistem dan regulasi administrasi yang belum terdokumentasi secara baik karena belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang dapat menjadi acuan tetap bagi petugas maupun masyarakat. Keempat, komunikasi dan transparansi publik, terutama terkait informasi



prosedur dan biaya layanan, yang masih perlu diperbaiki untuk mencegah kesalahpahaman. Dengan memperhatikan temuan tersebut, dapat ditegaskan bahwa pelayanan publik di Desa Sumber Harum telah menunjukkan perkembangan positif, namun masih memerlukan peningkatan signifikan agar mencapai kualitas layanan yang efektif, transparan, dan berkeadilan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, berikut adalah saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah Sumber Harum Kecamatan Tungkal Jaya :

- 1) Berdasarkan hasil penelitian mengenai kondisi kualitas pelayanan publik, pemerintah Desa Sumber Harum disarankan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penguatan aspek prosedural, teknis, dan transparansi. Penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis menjadi langkah mendesak agar masyarakat memperoleh kejelasan mengenai alur layanan, persyaratan, durasi, dan pihak yang bertanggung jawab dalam setiap jenis pelayanan. Selain itu, pemerintah desa perlu menetapkan standar waktu penyelesaian yang konsisten, meminimalkan hambatan teknis melalui penyediaan dukungan jaringan maupun listrik cadangan, serta memastikan bahwa seluruh informasi terkait layanan disampaikan secara terbuka melalui papan informasi, media sosial, maupun komunikasi langsung. Upaya ini diharapkan dapat memperkuat akuntabilitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di desa.
- 2) Terkait faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, pemerintah desa perlu memprioritaskan penguatan sumber daya manusia, pembenahan sistem administrasi, serta peningkatan sarana pendukung. Aparatur desa disarankan mengikuti pelatihan kompetensi secara berkala, terutama terkait pelayanan prima, pemanfaatan teknologi administrasi, dan manajemen komunikasi publik, mengingat keterbatasan kompetensi dan pengalaman menjadi salah satu penyebab ketidakkonsistenan layanan. Selain itu, pemerintah desa perlu membangun mekanisme regulasi internal yang lebih tertib, termasuk dokumentasi administrasi yang lengkap dan sistematis melalui SOP. Peningkatan sarana dan prasarana termasuk aksesibilitas bagi lansia dan kelompok rentan juga menjadi prioritas agar pelayanan berlangsung inklusif dan nyaman. Dengan memperbaiki faktor-faktor tersebut secara bertahap, pemerintah Desa Sumber Harum dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berkelanjutan.

## DAFTAR REFERENSI

- Bidara, M. M. P., Wilar, W. F., & Lambey, T. (2022). Strategi pemerintah desa untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*.
- Diyanah, F., & Dhartikasari, E. (2022). Penerapan metode SERVQUAL sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan di Balai Desa Dukunanyar. *Jurnal Serambi Engineering*, 7(4). <https://doi.org/10.32672/jse.v7i4.4868>
- Fatmawati, A., & Yuliani, I. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Administratie*, 7(2), 130–139.
- Juniasa, D. N. (2023). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmu Sosial dan Kependidikan (JISIP)*, 7(3), 2856–2860. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i3.5844>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). Panduan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah. Kementerian PAN-RB.
- Kodrianingsih, W. L., Rispawati, & Alqadri, B. (2023). Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pembangunan di Desa Aikmel. *JiIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i7.2459>
- Kotler, P. (2005). Manajemen pemasaran. Indeks Kelompok Gramedia.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas pelayanan publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(2), 102–110. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Nugroho, A., & Sari, D. (2021). Public services based on e-government in digital age. *Journal of Technium Science*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat.
- Simbolon, D. S., Sari, J., Purba, Y. Y., & Manulang, Y. (2021). Peranan pemerintah desa dalam pembangunan infrastruktur. *Jurnal Kewarganegaraan*, 5(2). <https://doi.org/10.31316/jk.v5i2.1465>
- Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik di Desa Karangger Kecamatan Pajakaran Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1), 182–190. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1.160>

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.

Suryadi, R., & Ramli, A. (2021). Akuntabilitas pemerintah desa dalam pengelolaan dana publik. *Public Policy and Governance Journal*, 10(2), 215–228.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zulhakim, A. A. (2025). Meningkatkan kesadaran pemerintah desa dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal di Desa Cahaya Negeri, Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Seluma. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 10(1), 32–41.  
<https://doi.org/10.30653/jppm.v10i1.1016>