Sindang Gawe
Jurnal Pengabdian Masyarakat

Vol. 2, (1) Juni 2025
https://sindang.ejournal.unsri.ac.id

Meningkatkan Pelayanan Publik Pemerintah Desa Melalui Pendampingan Pelayanan di Kantor Desa Purun, Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI)

Muhammad Ridho Kusuma[*1], Kevlin Alanta Simajuntak[2], M. Aditya[3], Rahmat Rafinzar[4], Riza Adelia Suryani Zaini[5], Januar Eko Aryansah[6]
[1,2,3,4,5,6]Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya Palembang
*e-mail: mridhokusuma1524@gmail.com

Abstrak

Kegiatan Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Purun, Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), pelayanan publik merupakan unsur penting dalam tata kelola pemerintahan desa, terutama dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dengan adil dan efisien. Di Desa Purun, Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), ditemukan beberapa faktor yang menghambat dalam pelayanan, seperti keterlambatan waktu pelayanan, petugas kantor kurangn komunikatif, transparansi informasi yang kurang. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa melalui pendekatan yang partisipatif. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah observasi langsung, penyebaran kuesioner kepada 90 warga dari sembilan dusun, serta wawancara semi-terstruktur guna mendapatkan informasi yang lebih akurat. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan pelengkap kuantitatif. Hasil menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat menilai pelayanan di kantor sudah baik dalam hal kecepatan, sikap petugas, dan kenyamanan fasilitas, masih ditemukan kekurangan pada aspek ketepatan penyelesaian, kejelasan prosedur, serta respon terhadap pengaduan. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan transparansi, efektivitas sistem, serta pelibatan aktif masyarakat dalam evaluasi pelayanan. Kesimpulannya, pelayanan publik di Desa Purun tergolong cukup baik namun belum optimal. Disarankan agar pemerintah desa menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang lebih efisien, memperkuat komunikasi petugas, serta menyediakan sarana pengaduan yang lebih mudah diakses. Pendekatan berbasis kebutuhan masyarakat menjadi kunci untuk menciptakan pelayanan yang responsif, adil, dan berkelanjutan.

***Kata kunci**: Pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, pemerintahan desa, administrasi desa*

Abstract

This Community Service Activity aims to improve the quality of public services at the Purun Village Office, Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) Regency. Public services is an important element in village governance, especially in meeting the basic needs of the community efficiently and fairly. In Purun Village, Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) Regency, various obstacles were founded in services, such as delays in service, uncommunicative officers, and lack of information transparency. This community service activity aims to evaluate and improve the quality of public services at the village office through a participatory approach. The methods used include direct observation, distributing questionnaires to 90 residents from nine hamlets, and semi-structured interviews to gain a comprehensive understanding of the problem. The analysis was carried out descriptively, qualitatively with quantitative complements. The results showed that although most people considered the service in the office to be good in terms of speed, officer attitudes, and comfort of facilities, there were still shortcomings in aspects of accuracy of completion, clarity of procedures, and response to complaints. These findings emphasize the need to increase transparency, system effectiveness, and active community involvement in service evaluation. In conclusion, public services in Purun Village are quite good but not optimal. It is recommended that village governments develop more efficient standard operating procedures (SOPs), strengthen officer communication, and provide more accessible complaint facilities. A community-based approach is key to creating responsive, fair, and sustainable services.

***Keywords**: Public service, public service quality, village governance, village administration*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dalam konteks desa bukan hanya mencakup aspek administratif seperti pengurusan dokumen, tetapi juga menjadi indikator kinerja aparatur desa dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan transparan.

Secara umum, pelayanan publik tingkat desa di Indonesia masih terdapat berbagai tantangan. Tantangannya seperti dalam transparansi informasi, kurangnya efektivitas waktu, sarana dan prasarana yang belum optimal, keterbatasan sumber daya manusia yang memadai masih sering ditemui. Hal ini menyebabkan adanya ketimpangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, dengan yang diberikan di lapangan yang belum optimal. Seperti dikemukakan oleh Alfiyah (2023), masyarakat kerap merasa pelayanan publik, terutama di desa, lambat, tidak ramah, memakan waktu dan biaya, serta kurang memberikan kepastian.

Fenomena tersebut turut ditemukan di Desa Purun, Kecamatan Penukal, Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), Provinsi Sumatera Selatan, yang menjadi lokasi kegiatan Program Membangun Desa Universitas Sriwijaya tahun 2025. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis, pelayanan publik di Kantor Desa Purun telah menunjukkan hasil yang cukup baik. Namun, masih ditemukan beberapa kekurangan yang menjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan yang optimal. Beberapa masalah yang teridentifikasi antara lain: lamanya waktu pelayanan, kurangnya kelengkapan fasilitas pelayanan, sikap petugas yang kurang komunikatif, serta minimnya keterbukaan informasi kepada masyarakat. Temuan ini diperkuat oleh keluhan informal dari beberapa warga yang merasa pelayanan belum memenuhi ekspektasi mereka.

Melalui temuan tersebut penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Purun. Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008) kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan (Sukira et al., 2024). Penilaian kualitasnya terjadi pada saat pelayanan publik diberikan (Rahmawati & Subadi, 2020). Seiring meningkatnya permintaan masyarakat untuk layanan yang cepat, jelas, dan akuntabel, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu prioritas strategis dalam konteks desa. Tidak hanya berkaitan dengan proses administratif, pelayanan publik juga menunjukkan bagaimana aparatur pemerintahan desa memenuhi hak-hak masyarakat. Namun, dalam pelaksanaan, seringkali terjadi perbedaan antara apa yang diharapkan masyarakat dan apa yang terjadi di lapangan dalam hal transparansi informasi, efektivitas waktu, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia.

Kualitas pelayanan publik di tingkat desa merupakan salah satu isu strategis yang terus menerus menjadi sorotan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Tidak hanya menyangkut proses administratif, namun pelayanan publik juga menjadi cerminan dari kinerja aparatur pemerintahan desa dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam pelaksanaannya, ketimpangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang terjadi di lapangan masih banyak ditemukan.

Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, fokus utama diarahkan pada analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Purun. Penelitian ini menggunakan pendekatan konsep kualitas pelayanan dari Brady dan Cronin (dalam Afrial, 2009), yang memandang bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan masyarakat dan

kenyataan pelayanan yang diterima. Evaluasi ini menjadi penting sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik di desa, serta menjembatani kesenjangan antara harapan warga dan kenyataan pelayanan yang tersedia.

Kegiatan pengabdian yang dilakukan dalam pengabdian ini merujuk pada temuan penelitian yang dilakukan oleh Bura et al., (2023), dalam hal pentingnya pengelolaan administrasi desa untuk meningkatkan efektivitas layanan publik. Seperti yang dikemukakan oleh Meylitasari (dalam Bura et al., 2023), tata kelola yang baik memfasilitasi akses cepat terhadap informasi yang mendukung efisiensi kerja pemerintah desa. Selain itu, penelitian Basya (dalam Bura et al., 2023) juga menunjukkan bahwa sistem administrasi yang tertata dengan baik berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, perbedaannya terletak pada pendekatan yang lebih partisipatif, di mana masyarakat tidak hanya menjadi objek kegiatan pengabdian tetapi juga dilibatkan sebagai subjek aktif dalam memberikan umpan balik serta berkontribusi dalam perbaikan tata kelola. Metode pengumpulan data yang digunakan juga lebih mendalam, melibatkan observasi langsung terhadap kinerja pegawai dan wawancara dengan masyarakat, sehingga analisis yang dihasilkan lebih akurat dibandingkan pendekatan normatif atau analisis kebijakan secara umum yang sering digunakan dalam penelitian terdahulu, seperti yang disampaikan oleh Azmy (2013) dan Fauziah (2019) (dalam Bura et al., 2023).

Kebaruan dari pengabdian ini terletak pada upaya meningkatkan pelayanan yang lebih berbasis kebutuhan masyarakat lokal. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efektivitas sistem administrasi tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintahan desa dalam memenuhi hak-hak dasar warganya. Dengan demikian, hasil dari pengabdian ini tidak sekadar merepresentasikan kondisi pada saat melakukan observasi tetapi juga menawarkan rekomendasi strategis berbasis kebutuhan nyata masyarakat, sejalan dengan prinsip demokratisasi pelayanan publik yang menekankan transparansi dan keterlibatan aktif masyarakat dalam tata kelola pemerintahan desa

Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Purun, dilakukan observasi awal untuk mengidentifikasi permasalahan terkait pelayanan publik yang diberikan melalui kantor desa. Berdasarkan temuan tersebut, kegiatan pengabdian ini difokuskan pada beberapa pertanyaan utama, yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, adanya kekurangan dalam pelayanan, sikap dan etika aparatur desa, kondisi lingkungan kantor desa, serta ketepatan waktu dalam penanganan pengaduan. Pertanyaan-pertanyaan ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan publik di Desa Purun sebagai dasar untuk perbaikan kedepannya.

Tujuan diadakannya pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kualitas hidup di desa, memberikan solusi dan masukan atas masalah yang dihadapi serta memperkuat hubungan antara kampus dan desa. Sebagai mahasiswa Administrasi Publik penulis menyadari bahwa respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor desa itu sangat penting. Melalui kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat Desa Purun diharapkan dapat membantu perkembangan kualitas pelayanan di kantor desa.

2. METODE

Kegiatan ini dilaksanakan 9 hari dari hari sabtu tanggal 1 Maret 2025 sampai 10 Maret 2025 dimulai pada pukul 15.30 wib s.d 17.00 wib bertempat di Desa Purun, Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI). Khalayak yang disasar dalam kegiatan pengabdian ini berjumlah 90 orang, yang dibagi 10 orang dalam 9 dusun. Adapun sasaran utama dari program ini adalah kelompok masyarakat yang bergantung pada pelayanan desa, seperti warga desa purun, perangkat desa, pelajar, dan lansia.

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan beberapa tahap untuk melihat dan menganalisis tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang disediakan, Tahap pertama, melakukan observasi lapangan dengan ikut serta dalam pelayanan di kantor seperti penggolongan arsip surat-surat dan pembuatan surat-surat resmi.

Data kuesioner dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan persepsi umum masyarakat. Sementara itu, data dari observasi dan wawancara dianalisis dengan pendekatan analisis tematik untuk mengidentifikasi opini, dan keluhan yang sering muncul. Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan ini adalah deskriptif kualitatif dengan penguatan kuantitatif sebagai pelengkap untuk menghasilkan pemahaman yang lebih utuh. Kemudian dilakukan tahap kedua yaitu penyebaran kuesioner kepada warga pada tiap dusun, serta dilengkapi dengan wawancara semi-terstruktur terhadap warga yang mengisi kuesioner guna memperoleh Gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam.

Kemudian evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah pengabdian. Hal-hal yang mencakup dalam evaluasi ini adalah tanggapan masyarakat terhadap perubahan layanan serta kemampuan perangkat desa dalam merespon keluhan serta permintaan dengan efisien. Seluruh kegiatan dilaksanakan dalam waktu 9 hari, dengan pembagian waktu mulai dari observasi, pengumpulan data, analisis, serta evaluasi akhir. Dari hasil akhir kegiatan ini, diharapkan dapat memberikan model pelayanan yang sesuai harapan masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan inti dari tata kelola pemerintahan desa yang efektif. Pelayanan yang baik menjadi bentuk keberhasilan aparatur dalam menjalankan fungsi administratif sekaligus sosial kemasyarakatan. Sebagai entitas pemerintahan yang sangat dekat dengan masyarakat, desa memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur dan juga memenuhi harapan warga dari segi kecepatan, keramahan, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses. Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Nurfaizah, 2024). Tujuan dari adanya pelayan publik sendiri adalah untuk melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan organisasi (Monoarfa, 2012). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sendiri dapat diukur dari beberapa indikator kualitas pelayanan, menurut Kotler (2009) terdapat 5 dimensi yaitu Sarana dan Prasarana (Tangibility), Kehandalan Petugas (Reliability), Ketanggapan Petugas (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) (Falah & Subadi, 2020). Dari kelima dimensi tersebut terdapat 4 yang penulis bahas pada kegiatan pengabdian ini.

Berdasarkan dari observasi yang telah dilakukan di kantor desa yang berada di Desa Purun, Kecamatan Penukal, Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), Provinsi Sumatera Selatan, Selama satu bulan pertama pengabdian penulis mengetahui kecepatan pelayanan, kelengkapan infrastruktur, sikap petugas, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses layanan dalam pelayanan yang terjadi di kantor desa, Setelah penulis mengetahui bagaimana kinerja kantor desa, penulis pun memberikan beberapa pertanyaan mengenai pelayanan di kantor desa namun hasil yang diberikan oleh petugas masih kurang memuaskan. Dikarenakan itu penulis mengkaji lebih lanjut dengan melakukan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada masyarakat di Desa Purun. Hasil yang didapatkan dari keseluruhan kuesioner tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di Desa Purun 20,4% mengatakan jika pelayanan di kantor desa sudah sangat baik dan juga ditambah dengan wawancara yang mendasari jawaban dari responden kuesioner. Hal tersebut menunjukkan perbedaan dari cara pandang staff kantor desa dengan warga yang menggunakan pelayanan kantor desa.

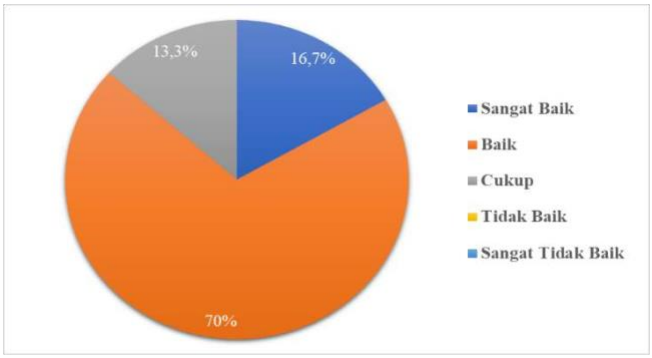
Gambar 1. Dokumentasi Observasi Pelayanan di Kantor Desa Purun

Melalui Observasi yang telah penulis lakukan pada pelayanan kantor desa. Dapat diketahui jika diperlukannya pendapat masyarakat Desa Purun itu sendiri sebagai penerima pelayanan pemerintah desa itu sendiri. Penulis membuat 10 Pertanyaan yang akan diberikan kepada masyarakat Desa Purun dimana pertanyaannya membahas kehandalan petugas, sarana dan prasarana yang ada, sifat petugas, daya tanggappengatasan laporan. Dokumentasi kegiatan penyebaran kuesioner terlihat pada Gambar 2.

Gambar 2. Penyebaran Kuesioner Warga Desa Purun

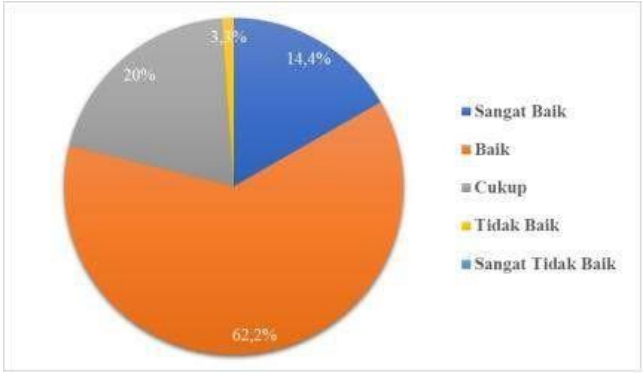
Kehandalan Petugas (Reliability)

Berdasarkan Gayatri et al., (2013) Kehandalan yang dimaksud merupakan kemampuan suatu institusi atau petugas dalam suatu organisasi yang dapat membantu atau menyediakan pelayanan yang mudah, cepat dan akurat dalam merespon laporan yang masuk. Dimana pada kegiatan pengabdian ini penulis menjelaskan mengenai kemudahan dan kemampuan petugas di Kantor Desa Purun. Adapun gambaran hasil kuesioner yang telah disebarkan mengenai pelayanan di kantor desa itu digambarkan melalui grafik pada gambar 3 mengenai kemudahan prosedur pelayanan di kantor desa dan gambar 4, 5 mengenai kemampuan petugas dalam pelayanan



Gambar 3. Hasil Pertanyaan Mengenai Kemudahan Prosedur Pelayanan di Kantor Desa

Dimana kemudahan pelayanan publik itu sendiri sangat penting dimana pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 menjelaskan jika prosedur pelayan di kantor desa itu harus mudah dan memiliki alur sederhana yang dapat membantu masyarakat untuk mengakses layanan tanpa hambatan apapun. Juga pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 yang juga menegaskan bahwasanya pelayanan di desa harus semakin dekat dengan masyarakat supaya pelayanan lebih sederhana, jelas, mudah, dan cepat bagi pengguna layanan tersebut. Apabila dilihat dari grafik tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Desa Purun itu sudah lumayan baik dengan 16,7% responden yang sangat puas dan 70% yang sependapat bahwa prosedur di kantor mudah dan tidak menyusahkan, dan 13,3% responden yang merasa sudah cukup dengan aksesibilitas pelayanan di kantor desa. Untuk mengetahui lebih lanjut penulis juga menanyakan mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan serta informasi.

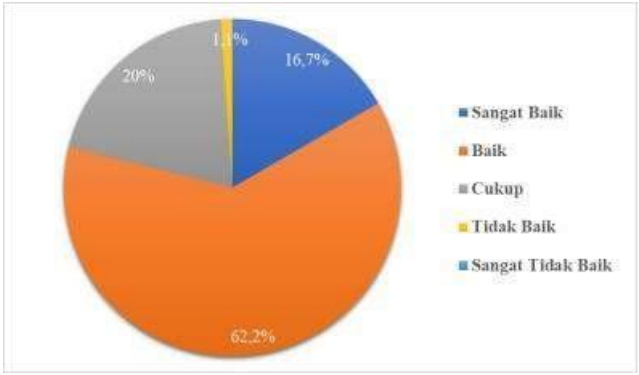


Gambar 4. Hasil Pertanyaan Mengenai Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan

Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayan itu sangat penting, hal ini didasari Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang ini

mengatur tentang kewajiban negara dan badan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang memenuhi hak dasar setiap warga negara. Konteks pelayanan publik disini diartikan sebagai serangkaian aktivitas guna memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif oleh pihak penyelenggara.

Berdasarkan grafik tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi di Kantor Desa Purun sudah tergolong cukup baik. Sekitar 14,4% responden menilai penyampaian informasi oleh petugas sudah sangat baik, yang mana menunjukkan ada sebagian kecil masyarakat yang merasa puas terhadap kemampuan menyampaikan informasi. Sebagian besar responden yaitu 62,2% memberikan penilaian baik, yang menunjukkan bahwa secara umum petugas mampu menyampaikan informasi dengan efektif walaupun terdapat ruang untuk peningkatan. Sementara itu, sebanyak 20% responden memberikan penilaian cukup, menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi masih perlu diperbaiki. Sebanyak 3,3% responden menyatakan tidak baik, menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang merasa bahwa kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi belum memenuhi harapan mereka, Adapun hasil kuesioner mengenai kemampuan petugas kantor desa digambarkan seperti di gambar 5.



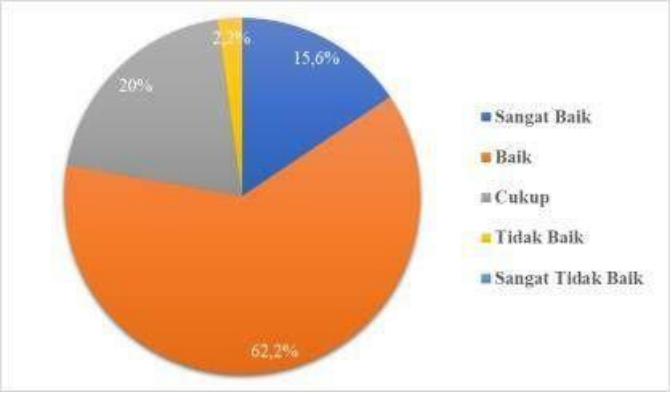
Gambar 5. Hasil Pertanyaan Mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

Sama dengan pembahasan sebelumnya didasari Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Untuk Grafik berikut, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Purun dinilai cukup positif oleh mayoritas masyarakat. Sebanyak 16,7% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, menunjukkan bahwa sekelompok warga merasa sangat puas terhadap kinerja aparatur desa. Selain itu, jumlah responden yang menilai pelayanan kedalam kategori baik ada sebanyak 62,2% yang mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan pelayanan yang memadai dan sesuai dengan harapan mereka. Lalu, ada 20% responden yang memberikan penilaian cukup yang menandakan adanya anggapan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Adapun 1,1% responden yang menilai pelayanan tidak baik, yang menunjukkan bahwa masih ada kendala tertentu yang menyebabkan ketidakpuasan sebagian kecil masyarakat.

Assurance

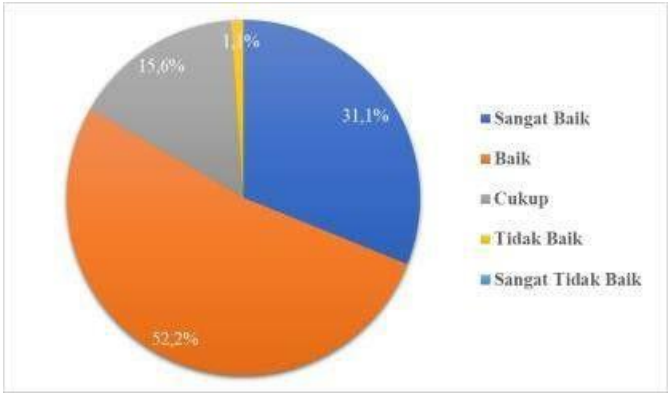
Dikutip dari Idayati et al (2020) assurance mencakup pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan pegawai dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada masyarakat. Faktor yang penting dalam menjamin kualitas kinerja pelayanan adalah pengetahuan dan keramahan yang disertai dengan kemampuan dalam menyelesaikan tugas secara spontan. Hal inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan dan

keyakinan pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimana pada kegiatan pengabdian ini penulis menjelaskan mengenai kedisiplinan, sikap dan kesopanan petugas di Kantor Desa Purun.



Gambar 6. Hasil Pertanyaan Mengenai kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

Kedisiplinan petugas itu merupakan hal yang penting dalam pelayanan dimana dalam Hahury, F, J. (2020) menjelaskan bahwasanya Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan layanan baik dan profesional. Oleh karena itu petugas pelayanan bertanggung jawab atas mutu pelayanan di kantor sehingga sikap profesional dan disiplin sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Dapat dilihat dari hasil grafik yang ada menunjukkan 62,2% yang merasa kedisiplinan petugas di Kantor Desa Purun itu sudah baik serta 15,6% merasa sudah sangat baik dan 20% merasa cukup atau biasa saja. Akan tetapi bisa juga kita lihat adanya 2,2% Responden yang merasa kedisiplinan di kantor itu tidak baik, yang menandakan jika kedisiplinan petugas di Kantor Desa Purun itu sudah baik tetapi masih terdapat celah yang terlihat oleh warga yang datang ke kantor yang menunjukkan kalau petugasnya tidak terlalu disiplin. Adapun hasil yang penulis dapat setelah bertanya kepada warga Desa Purun mengenai sikap dan keramahan petugas seperti yang digambarkan di gambar 7.



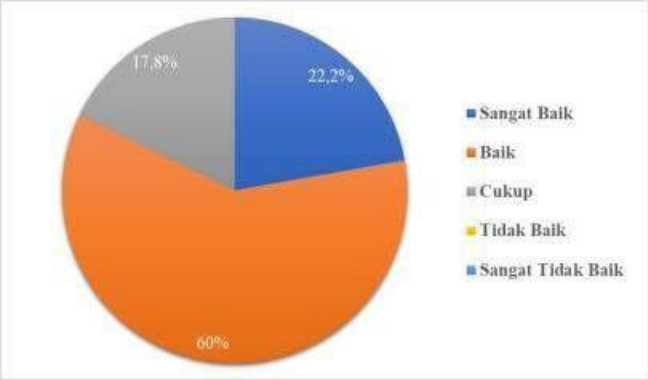
Gambar 7. Hasil Pertanyaan mengenai sikap dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

Kedisiplinan juga tidak jauh yang dari namanya sikap dan keramahan dikarenakan itu penulis juga ingin mengetahui bagaimana pandangan warga Desa Purun mengenai sikap dan keramahan petugas yang ada di kantor desa. Didasari dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan publik harus berorientasikan pada perlindungan dan penghormatan terhadap masyarakat

yang menggunakan layanan tersebut, serta tidak diskriminatif atau bertentangan dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Dapat dilihat pada gambar 8 bahwasanya mengenai sikap dan keramahan petugas di Kantor Desa Purun itu terdapat 52,2% responden yang mengatakan sikap dan keramahan di kantor sudah baik dan juga 31,1% responden menyatakan sikap petugas sudah sangat baik, dan 15,6% sudah merasa cukup. Akan tetapi terdapat juga beberapa masyarakat Desa Purun yang merasa jika sikap dan keramahan petugas itu masih kurang baik dimana pada grafik yang tertera ada 1,1% reponden yang berpendapat bahwa sikap dan keramahan yang ada tidak baik, walaupun banyaknya warga yang mendapati pelayanan yang menyenangkan, terdapat juga beberapa warga di Desa Purun yang merasakan sikap dari petugas masih kurang baik dan merasa tidak dihormati sebagai pengguna layanan.

Fasilitas Fisik (Tangibility)

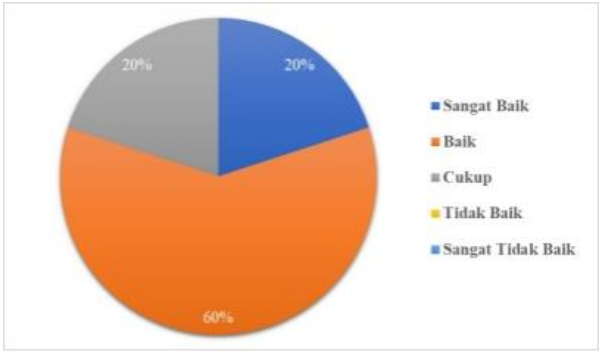
Fasilitas fisik atau Tangibility merupakan kualitas layanan dalam bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat membantu pelayanan yang diterima oleh individu yang menginginkan pelayanan, sehingga merasakan kepuasan atas pelayanan, yang sekaligus menunjukan prestasi kerja (Tinggogoy et al., 2020).



Gambar 8. Hasil Pertanyaan Mengenai kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (seperti kebersihan dll)

Pelayanan publik tidak lepas dari kenyamanan terutama kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, maka dari itu penulis ingin mengetahui bagaimana kenyamanan unit pelayanan di Kantor Desa Purun menurut masyarakat. Didasari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pentingnya unit pelayanan untuk menciptakan iklim pelayanan yang sehat dan nyaman bagi masyarakat.

Dilihat dari hasil grafik, penulis bisa menyimpulkan bahwa kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah dinilai cukup baik oleh mayoritas masyarakat. 22,2% responden menjawab sangat baik yang menunjukkan bahwa adanya kepuasan tinggi terhadap kenyamanan di kantor desa. Selain itu, 60% responden memberikan penilaian baik yang menunjukkan sebagian besar masyarakat merasa nyaman saat berinteraksi di unit pelayanan. Sementara itu, 17,8% responden menilai kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah kedalam kategori cukup, yang menandakan masih ada beberapa kondisi di unit lingkungan yang perlu ditingkatkan.

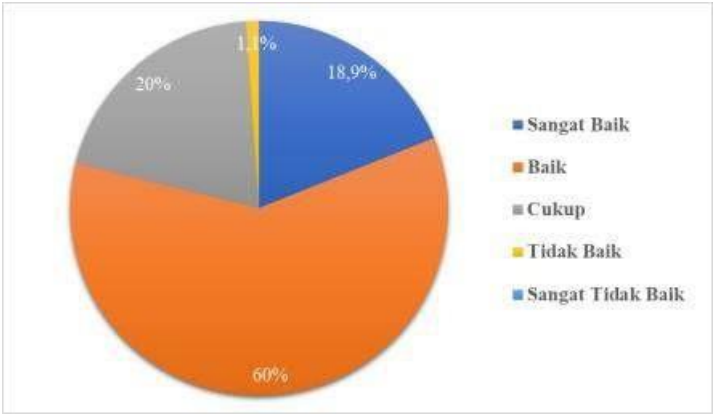


Gambar 9 Hasil Pertanyaan Mengenai tentang sarana dan prasarana pelayanan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15e, penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Ketentuan ini bertujuan agar kebutuhan masyarakat dalam menerima pelayanan dapat terpenuhi. Merujuk pada hasil grafik yang ditampilkan, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Desa Purun dinilai cukup positif oleh masyarakat. Sebanyak 20% responden menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia di kantor desa sudah di kategori sangat baik yang menunjukkan sebagian masyarakat merasa terbantu dengan fasilitas yang ada. Sebagian besar responden, yaitu 60% menilai fasilitas pelayanan sudah dalam kategori baik dan merasa nyaman dengan fasilitas yang sudah ada. Lalu sebanyak 20% responden menjawab cukup, yang menandakan ada beberapa sarana dan prasarana pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Ketanggapan Petugas (Responsiveness)

Ketanggapan atau Responsiveness merupakan aspek penting dalam pelayanan publik yang melibatkan kemampuan pihak berwenang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, ketanggapan juga meliputi kemampuan aparatur dalam merespon aspirasi dan tuntutan masyarakat yang dilaksanakan secara cepat dan tepat (Rahmawati & Widiyarta, 2024). Dimana pada kegiatan pengabdian ini penulis menjelaskan mengenai kecepatan dan ketepatan pelayanan serta penanganan pengaduan masyarakat di Kantor Desa Purun.

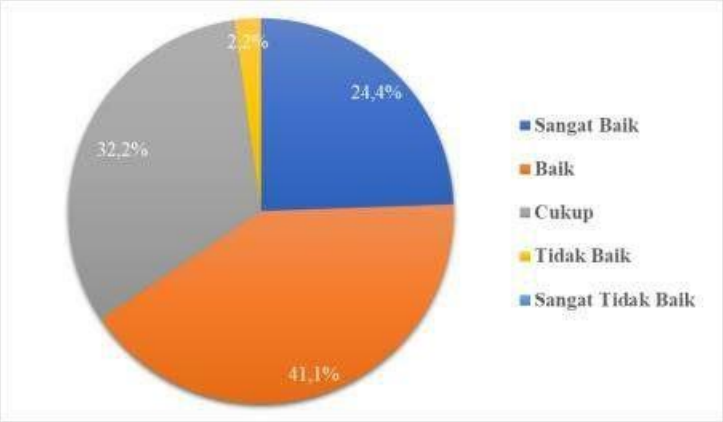


Gambar 10 Hasil Pertanyaan mengenai kecepatan pelayanan di instansi

Kecepatan pelayanan di instansi pemerintah merupakan hal yang paling penting, diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan dengan cepat, transparan, dan akuntabel. Prinsip pelayanan

publik mencakup efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas, serta keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat mengawasi prosesnya.

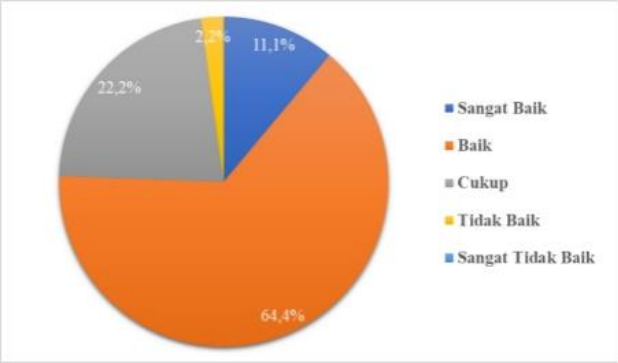
Berdasarkan grafik di atas, menunjukan bahwa kecepatan dalam pelayanan yang dilakukan kantor desa sudah baik. Sekitar 18,9% responden menilai bahwa kecepatan dalam pelayanan yang dilakukan kantor desa sudah sangat baik. Lalu 60% responden menilai bahwa kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh kantor desa sudah baik. Sementara itu, 20% responden menyatakan bahwa kecepatan pelayanan yang dilakukan kantor desa cukup baik, yang berarti masih ada beberapa responden yang mengalami keterlambatan dalam pelayanan yang dilakukan. Selain itu, 1,1% responden menyatakan bahwa kecepatan pelayanan yang dilakukan kantor desa tidak baik, hal ini menunjukan masih ada responden yang kecewa dikarenakan pelayanan yang dilakukan kantor desa sangat lambat.



Gambar 11 Hasil pertanyaan tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu

Ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu merupakan hal yang penting, diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang- undang ini menegaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan dengan cepat, transparan, dan akuntabel. Prinsip pelayanan publik mencakup efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas, serta keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat mengawasi prosesnya.

Berdasarkan data diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu sudah dinilai baik oleh masyarakat. Sekitar 24,4% responden menilai ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu yang dilakukan oleh kantor sudah sangat baik. Sementara itu 41,1% responden menyatakan bahwa ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu sudah baik. Selain itu, 32,2% menyatakan bahwa ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu hanya cukup baik dan 2,2% menyatakan tidak baik pada ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu yang sudah ditentukan, artinya janji yang diberikan masih tidak tepat waktu.



Gambar 12 Tentang baik/tidak nya tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan aspek penting dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara layanan untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang transparan dan responsif. Selain itu, Permen PAN & RB No. 62 Tahun 2018 dan Permenkumham No. 6 Tahun 2023 memperkuat regulasi ini dengan sistem pengaduan pelayanan publik nasional. Setiap instansi wajib menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses serta menindaklanjuti laporan dalam batas waktu tertentu sesuai standar pelayanan. Jika pengaduan tidak ditangani dengan baik, masyarakat berhak melaporkannya ke Ombudsman, sebagaimana diatur dalam Pasal 44 ayat (3) UU Pelayanan Publik. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan sudah baik dinilai oleh masyarakat, dapat dilihat dari 11,1% responden memberikan penilaian sangat baik pada penanganan pengaduan pengguna layanan. Selain itu 64,4% responden menilai bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan sudah baik. Sedangkan 22,2% responden menilai penanganan pengaduan pengguna layanan masih cukup baik yang berarti masih ada beberapa responden yang mendapat penanganan secara kurang. Selain itu 2,2% responden menilai bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan di kantor desa tidak baik, dikarenakan kurangnya penanganan yang diberikan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi lapangan, penyebaran kuesioner, dan wawancara kepada masyarakat Desa Purun, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Purun secara umum sudah berjalan dengan cukup baik, namun belum sepenuhnya memenuhi standar ideal yang diatur dalam regulasi maupun dijelaskan dalam kajian teoretis. Sebagian besar responden menyatakan kepuasan terhadap aspek kecepatan pelayanan, kedisiplinan, sikap petugas, serta kenyamanan lingkungan, namun tetap ada sejumlah responden yang mengungkapkan kekecewaan terhadap aspek-aspek tertentu seperti keterbukaan informasi, ketepatan waktu penyelesaian layanan, dan mekanisme penanganan pengaduan.

Ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta regulasi pendukung seperti Permen PAN & RB No. 62 Tahun 2018, pelayanan di Kantor Desa telah menyentuh prinsip dasar seperti akuntabilitas dan kejelasan prosedur. Akan tetapi hasil temuan menunjukkan bahwa prinsip efektivitas, transparansi, dan kepastian waktu layanan belum sepenuhnya tercapai. Contohnya, meskipun sebagian besar responden menyatakan pelayanan sudah cukup cepat dan mudah, masih ditemukan responden yang merasa prosedur masih lambat yang secara keseluruhan belum memenuhi asas kemudahan dan kepastian hukum.

Dari sisi teori, seperti yang dikemukakan oleh Kusuma (2002), pelayanan publik ideal adalah yang sesuai aturan dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Monoarfa, 2012). Hasil pengabdian ini umumnya mendekati teori tersebut, namun ada perbedaan persepsi antara pihak pemerintah

desa dan pengguna layanan (masyarakat), khususnya dalam hal kualitas komunikasi dan penanganan keluhan. Apabila dikaitkan dengan hasil penelitian sebelumnya, penelitian Bura et al (2023) yang berjudul "Peningkatan Pelayanan dan Manajemen Kearsipan di Kantor Desa Oringbele Kecamatan Witihama Kabupaten Flores Timur", yang menekankan pentingnya sistem administrasi desa yang rapi dan partisipatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka pendekatan yang digunakan dalam pengabdian ini yaitu partisipasi langsung masyarakat dalam evaluasi layanan merupakan pendekatan yang tepat dan sejalan. Namun, temuan juga menunjukkan bahwa implementasi prinsip partisipatif ini masih belum terstruktur dengan baik di Kantor Desa Purun, terutama dalam hal penanganan pengaduan dan umpan balik dari masyarakat.

Pada penelitian yang terkait, Nurfaizah (2024) menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kejelasan prosedur, kemampuan komunikasi petugas, dan ketersediaan sarana pelayanan. Sama dengan kegiatan pengabdian ini, penulis di Kantor Desa Purun mendapati kesamaan dengan penelitian Nurfaizah meskipun secara umum pelayanan yang disediakan sudah cukup baik, akan tetapi transparansi informasi dan kemampuan petugas masih perlu diperbaiki.

Dengan demikian, secara umum hasil dari pengabdian ini sudah mendekati regulasi dan teori yang penulis gunakan, akan tetapi masih terdapat kekurangan yang harus dibenahi, terutama dalam hal transparansi, efektivitas waktu, dan pemanfaatan sarana pengaduan yang optimal. Dari hasil kuesioner yang telah penulis sebarkan, mayoritas responden (58,6%) menilai pelayanan dalam kategori baik, diikuti oleh 20,4% yang menilai sangat baik, dan 19,6% yang menilai cukup. Hanya 1,4% responden yang menilai pelayanan tidak baik, dan tidak ada yang memberikan penilaian sangat tidak baik.

Setelah dilakukannya kegiatan pengabdian ini, didapatkan hasil bahwa di Kantor Desa Purun, pelayanan publik yang dilakukan sudah cukup baik di mana penulis awalnya merasa kurang puas dengan tanggapan yang diberikan oleh petugas kantor desa, dengan melakukan penyebaran kuesioner dan wawancara, penulis mendapati hasil dari responden yang memberikan jawaban jika pelayanan di kantor desa sudah baik. Meskipun hasil pengabdian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Purun telah dinilai baik oleh responden, masih terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas layanan. Terutama dalam hal transparansi, efektivitas waktu, dan pemanfaatan sarana pengaduan yang optimal. seperti aksesibilitas, transparansi prosedur, atau kepuasan layanan tertentu, dapat menjadi celah yang relevan untuk dianalisis lebih lanjut guna mendorong perbaikan berkelanjutan dalam administrasi publik di desa tersebut.

4. KESIMPULAN

Dalam kegiatan pengabdian ini penulis menemukan bahwasanya masih terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki dalam proses pelayanan publik di Kantor Desa Purun. terutama dalam hal transparansi prosedur, efektivitas waktu penyelesaian layanan, serta optimalisasi mekanisme pengaduan. Dampak dari kekurangan tersebut dapat terlihat pada hasil dari kuesioner penulis dimana masyarakat Desa Purun yang menjadi responden terdapat 1,4% yang merasa tidak puas terhadap pelayanan berada di Kantor Desa Purun. Dengan diketahuinya kekurangan yang ada di Kantor Desa Purun, penulis melakukan pendampingan terhadap petugas kantor desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, menunjukkan bahwa evaluasi yang lebih partisipatif dan komprehensif perlu dilakukan untuk menjembatani harapan dan kenyataan dalam pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah desa perlu melakukan beberapa hal sebagai berikut, meningkatkan transparansi sistem informasi untuk lebih jelas dan mudah diakses, membuat SOP pelayanan yang lebih efisien, serta meningkatkan kesigapan dalam menghadapi masyarakat. Selain itu, pelatihan bagi aparatur desa juga dapat dilakukan guna meningkatkan profesionalisme dan sikap pelayanan yang lebih ramah. Dengan menerapkan

rekomendasi ini, diharapkan pelayanan publik di Kantor Desa Purun dapat lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Alfiyah, S. (2023). Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umum Masyarakat di Kantor Kepala Desa Balunglor. *Journal of Humanities and Social Studies*, *1*(1), 241–247.

Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, *2*(1), 232–239.

Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KARANGMULYA KECAMATAN KADUNGORA KABUPATEN GARUT. Jurnal Pembangunan Kebijakan Publik, 15(2), 11-19. https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.166

Bura, K. F. A., Bria, C. N., Hayon, L. P., Lawalu, A. P. S., Silaban, I. D., & Lamawuran, D. Y. (2023). Peningkatan Pelayanan dan Manajemen Kearsipan di Kantor Desa Oringbele Kecamatan Witihama Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia*, *4*(3), 205–219.

Falah, S., & Subadi, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, *3*, 697–706. jurnal.stiatabalong.ac.id

Gayatri, G., Astuti, R. D., Martdianty, F., & Daryanti, S. (2013). Performance Evaluation of Public Services: A Development of Public Services Quality Measurement and Customer Satisfaction Model on Three Cities in Java. *ASEANMarketing Journal*, *1*(2). https://doi.org/10.21002/amj.v1i2.1985

Gumolung, S., Rares, J. J., & Mambo, R. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA BOWOMBARU UTARA KECAMATAN MELONGUANE TIMUR KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD. Jurnal Administrasi Publik, 9(3), 528-538. https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292

Hahury, J. F. (2020). PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA. Fokus: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang, 18(1), 141-148. https://doi.org/10.51826/fokus.v18i1.406

Idayati, I., Kesuma, I. M., Aprianto, R., & Suwarno, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business*, *4*(3), 241–252. https://doi.org/10.29259/sijdeb.v4i3.241-252

Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, *5*(1), 1–9.

Rahmawati, & Subadi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. *Japb*, *3*(2), 1042–1056.

Rahmawati, V. E. R., & Widiyarta, A. (2024). Responsiveness of the Regional Public Drinking Water Companies Tirta Lestari in Providing Public Services in Tuban Regency. *Journal La Sociale*, *5*(5), 1457–1466. https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i5.1325

Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Polres Halmahera Utara. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, *3*(2). https://doi.org/10.31506/jipags.v3i2.7553

M. (2021, June 21). *Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa*. Ombudsman Republik Indonesia. Retrieved April 30, 2025, from https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan- publik-pemerintah-desa

Maria, D, O. (2017) Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar). Skripsi Thesis, Universitas Medan Area. https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/8258

Nurfaizah. (2024) ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR DESA TANJUNG KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU. SKRIPSI THESIS, Universitas Islam Negeri Suska Riau. https://repository.uin-suska.ac.id/78219/2/SKRIPSI%20%20NURFAIZAH.pdf

Nadia, N. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA SUNGAI DURI DUA KECAMATAN SUNGAI KUNYIT KABUPATEN MEMPAWAH. Skripsi thesis, Universitas Tanjungpura. http://36.95.239.66/id/eprint/1484

Pribadi, G. B., Mokoagow, Mahmud, R., & Hamim, U. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, *7*(2), 3843-3851. https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i2.26745

Sukira, Hattab, S., & Farista, G. (2024). *KUALITAS PELAYANAN KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KELURAHAN MAMBORO BARAT KOTA PALU*. *01*(03), 43–52. https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps/article/view/1563

Simbolon, A. Y. (2023). *PENERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN PADA KANTOR DESA MANDALO DARAT KECAMATAN JAMBI LUAR KOTA* [Thesis (D3), Universitas Jambi]. https://repository.unja.ac.id/id/eprint/59089

Sajidah, R. K., Sukmapryandhika, D., & Wulandari, W. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANDUNG. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, *1*(1). https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.2615

Zairi, M. (2020) APLIKASI LAYANAN PENGADUAN WARGA BERBASIS ANDROID PADA KANTOR DESA ROMADHON. Skripsi Thesis, Institut Sains dan Bisnis Atmaluhur, https://repository.atmaluhur.ac.id/handle/123456789/3323