



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i1>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Analisis Kebijakan: Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik pada Kantor Desa Selawi Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat

Rahfika Deranti^{1*}, Lili Erina², Atrika Iriani³

¹Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia, rantiunsri@gmail.com

²Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia, lilierina@fisip.unsri.ac.id

³Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia, atrika_iriani@stisipolcandradimuka.ac.id

*Corresponding Author: rantiunsri@gmail.com

Abstract: *The Selawi Village Government functions as a grassroots administrative body delivering direct public services to local residents. To enhance the efficiency and quality of administrative operations at the village level, particularly within the Selawi Village Office, strategic initiatives must be implemented chief among them is fostering consistent and constructive communication with the community. The Village Head plays a pivotal leadership role in driving development efforts, supported by village apparatus who serve as the operational forefront of local governance. This study seeks to examine the practical implementation of administrative services in Selawi Village, aiming to capture a comprehensive picture of public service performance aligned with the expectations of rural citizens. Using a descriptive qualitative methodology, this study gathers nuanced insights through interviews, field observations, document analysis, and relevant literature. The findings are expected to inform efforts to improve the responsiveness and effectiveness of public service delivery at the village level, ensuring a more citizen-centered administrative approach.*

Keywords: *Public Service Delivery, Performance Evaluation*

Abstrak: Pemerintah Desa Selawi merupakan lembaga pemerintahan di tingkat desa yang memberikan pelayanan langsung kepada warga. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa serta mengembangkan tata kelola administrasi di Kantor Desa Selawi, diperlukan langkah-langkah strategis dengan menjaga komunikasi yang intensif dengan masyarakat. Kepala Desa berperan sebagai motor penggerak utama dalam pembangunan desa dengan melibatkan seluruh aparatur desa sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan pemerintahan desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan layanan administrasi di Desa Selawi, guna memperoleh gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat pedesaan. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, dokumentasi, serta kajian literatur. Melalui evaluasi ini, diharapkan Kantor Desa

Selawi sebagai penyelenggara layanan publik di tingkat desa dapat menjadi lebih responsif dan optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Evaluasi Kinerja

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa merupakan unsur penting dalam struktur tata kelola pemerintahan di Indonesia yang memiliki peran kunci dalam pelaksanaan desentralisasi kewenangan daerah. Sebagai entitas pemerintahan yang paling dasar, desa memiliki otoritas yang signifikan dalam menjalankan fungsi pemerintahan di tingkat paling rendah, yang bersinggungan langsung dengan kehidupan masyarakat desa serta aktivitas sehari-harinya. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, ditegaskan bahwa “desa adalah suatu kesatuan masyarakat dalam struktur pemerintahan terkecil yang memiliki kewenangan untuk mengelola serta mengatur kepentingan publik sesuai dengan semangat kemerdekaan.”

Pelayanan publik sendiri memiliki makna suatu aktivitas yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap layanan atas barang, jasa, maupun layanan administratif (Meilyta & Suryani, 2021). Ketentuan mengenai hal tersebut juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara Pemerintahan Desa yang diatur dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 pada Bab XI, yang kemudian secara lebih terperinci dijabarkan dalam PP Nomor 72 Tahun 2005. Bentuk penyelenggaraan pemerintahan desa ini memiliki kesamaan dengan penyelenggaraan pemerintah daerah sebagaimana tercantum pada Pasal 19 ayat (2) UU 32 Tahun 2004 yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah adalah Pemerintah Daerah dan lembaga DPRD. Setiap entitas birokrasi publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan demi memenuhi harapan para pengguna layanan (Mochamad Mahdi AlJufry & Rochim, 2022). Upaya ini harus dilakukan agar dapat memastikan tersedianya pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang berkualitas, dan memberikan perlindungan dan jaminan kepada seluruh warga negara potensi penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Jhony Fredy Hahury & Fakultas, 2020).

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan agenda utama dalam proses penataan kembali sistem pemerintahan yang selama ini berjalan berdasarkan asumsi yang tidak tepat. Hal ini dikarenakan sebagian besar layanan publik saat ini masih diberikan dalam kondisi yang belum optimal oleh pejabat yang terindikasi korupsi serta elite politik yang menempati posisi puncak dalam struktur kekuasaan (Warosatul Hasanah & Kurniawan, 2023). Memberikan pelayanan merupakan tanggung jawab mendasar dari seorang aparatur, yang sekaligus berperan sebagai pelayan negara dan masyarakat (Sondakh et al., 2020). Fungsi pelayanan pada hakikatnya adalah tugas inti yang melekat pada diri setiap aparatur sipil negara. Dalam menjalankan kewajiban tersebut, para aparatur dituntut untuk menunjukkan dedikasi penuh dalam merespons kebutuhan masyarakat dan memfasilitasi berbagai urusan publik yang menjadi tanggung jawab mereka. Sebagai representasi negara, aparatur pemerintahan seharusnya mampu memposisikan diri sebagai perpanjangan tangan negara yang mengemban amanah untuk melayani kepentingan masyarakat secara tulus dan profesional.

Dalam organisasi layanan publik yang sangat dapat disesuaikan di bidang pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat (Muhamad Syahrul, 2022). Kantor Desa Selawi Kecamatan Lahat, Kabupaten Lahat ini menjadi organisasi pemerintahan yang

berhubungan langsung kepada masyarakat dan juga organisasi yang pasang surutnya kesuksesan dalam pembentukan wilayah terkhususnya otonomi daerah, yang diperhatikan Desa Selawi Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat menjadi bagian perencanaan dan juga terlibat secara langsung saat pengembalian pembangunan dalam layanan publik. Mengapa dikatakan pasang surutnya organisasi pemerintah Desa Selawi karena harus berhadapan dan mengayomi masyarakat secara langsung, dengan itu kantor Desa Selawi Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat harus siap dan mampu menjadi lembaga nyaman bagi masyarakat untuk semua permasalahan Desa dan diselesaikan dalam bentuk melanjutkan apa yang menjadi keluhan dan target apa yang seharusnya ditinjau lebih lanjut oleh pihak terkait. Pelayanan kepada masyarakat/publik memiliki ranah pada area layanan administratif, dalam bidang pembangunan dan kemasyarakatan yang disebut dengan istilah lain sebagai *public service*. (Agustina et al., 2024).

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, Pemerintah Desa Selawi, Kecamatan Lahat, Kabupaten Lahat, belum mengoptimalkan pelayanan administrasi secara menyeluruh, terlihat dari belum diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menimbulkan keraguan di kalangan masyarakat serta kesan kurang transparan dalam penyelenggaraan layanan publik. Untuk menjaga mutu pelayanan dan meningkatkan kinerja organisasi, pengelolaan arsip di setiap instansi perlu menjadi perhatian, mengingat arsip memiliki nilai strategis dalam mendukung kelancaran administrasi. Kegagalan dalam pengelolaan arsip dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan, sebab arsip yang tidak tertata dengan baik berpotensi menghambat proses pelayanan kepada masyarakat (Mulyapradana et al., 2023).

Hal ini menjadi faktor ketidakpuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi yang cepat dan transparan. Berikut adalah beberapa hal dan keadaan yang peneliti temukan di lapangan terkait dengan pelayanan administrasi di Desa Selawi Kecamatan Lahat:

1. Belum tersedianya ruang tunggu yang menyebabkan masyarakat yang menunggu dalam mendapatkan layanan harus mencari tempat duduk di luar kantor.
2. Lambatnya dalam proses pencetakan dokumen yang disebabkan oleh kurangnya fasilitas kantor atau peralatan printer dan tenaga operator.
3. Sikap para pegawai terkesan kurang cepat tanggap dan terkesan tidak ramah.
4. Belum memiliki pedoman SOP yang baku, sehingga dalam beberapa urusan hanya terpusat pada satu petugas saja.

Masyarakat Desa Selawi tentu berharap agar Pemerintah Desa Selawi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dapat berlaku adil, komunikatif, dan maksimal. Warga Desa Selawi sebagai konsumen atau penerima pelayanan, mempunyai keinginan dan harapan untuk dapat dilayani secara maksimal dalam menyelesaikan rangkaian proses administratif di kantor desa. Kantor Desa sebagai pusat layanan administrasi bagi warga desa hendaknya mempunyai pedoman yang jelas dalam melaksanakan optimalisasi layanan atau *public service* kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, penulis telah merumuskan permasalahan dalam evaluasi pelayanan administrasi di Desa Selawi Kecamatan Lahat, yaitu bagaimana kondisi pelayanan publik di kantor Desa Selawi dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat? Untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti melakukan upaya-upaya observasi lapangan, pengumpulan data ke lokus penelitian.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam proses penelitian. Dengan metode dan pendekatan ini, peneliti akan lebih fleksibel dan dapat mengambil langkah-langkah penyesuaian dengan situasi di lapangan (Moleong, 2019). Dengan metode ini dapat mempermudah peneliti dengan pengamatan

berlangsung dan mendapatkan informasi yang akurat dan akuntabel. Dalam pengumpulan data, digunakan metode wawancara mendalam secara langsung dengan narasumber yang dipilih dan disertai dengan observasi lapangan untuk mengetahui secara langsung proses dan kegiatan objek penelitian.

Pelaksanaan wawancara mendalam menjadi bagian penting dalam memperoleh informasi yang relevan dari subjek penelitian. Untuk menjawab fokus dan tujuan studi ini, peneliti melakukan wawancara dengan sejumlah responden yang dianggap memiliki pemahaman terhadap isu yang diteliti (Rogate Telaumbanua et al., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan berbagai temuan di lapangan, baik yang berkaitan dengan situasi, peristiwa, maupun berbagai bentuk fenomena yang muncul, termasuk fenomena yang bersifat alami maupun yang terbentuk melalui intervensi dari sumber informan yang dipercaya (Melli Puspita Lestari, 2022).

Penelitian dengan cara pengumpulan data yang akurat dari pelaku langsung dan tidak langsung (*first hand* dan *second hand*) dari informan di Kantor Desa Selawi, Kecamatan Lahat, Kabupaten Lahat. Cara memilih dan menentukan informan yang representatif ialah berdasarkan tugas fungsi dan kompetensinya, misalnya dengan Kepala Dusun, Kepala Kaur, bahkan Kepala Desa serta masyarakat desa sebagai penerima pelayanan publik Kantor Desa Selawi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kewenangan otonomi desa di Indonesia telah ditingkatkan setelah terbitnya UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Desa diberi wewenang yang luas oleh UU Desa dalam berbagai aspek untuk dikelola secara mandiri, seperti pengelolaan keuangan, pembangunan infrastruktur, dan layanan sosial untuk menunjang kesejahteraan masyarakat. UU Desa memberikan landasan hukum yang kuat untuk memberikan desa dapat dikelola secara otonomi, yang seharusnya memungkinkan desa untuk mampu mengelola urusan lokal dengan lebih bebas. Selain itu, UU Desa menekankan bahwa masyarakat harus terlibat secara aktif dalam menentukan kebijakan yang berorientasi pada kepentingan di tingkat desa, dan juga memberikan peluang kepada warga desa untuk berpartisipasi secara aktif terlibat dalam proses pembangunan.

Terbitnya UU Nomor 6 Tahun 2014 dilandasi berbagai upaya yang dilakukan pemerintah dalam melaksanakan pengelolaan, pengaturan dan memberikan solusi terhadap permasalahan dan kebutuhan desa yang sering muncul. Sehingga diharapkan dengan regulasi ini akan lebih memacu untuk mempercepat kemajuan dan kemandirian desa dengan segala problematika dan dinamikanya (Rahyuni, 2019).

Evaluasi kualitas dilakukan pada saat layanan diberikan. Mengevaluasi kualitas layanan publik yang diberikan oleh pegawai negeri sipil merupakan hal yang tidak dapat dihindari; pada kenyataannya, kualitas layanan dapat diukur dengan melihat standar dimensi kualitas layanan publik (Ilham; Resya Dwi Marselina, 2021).

Ketersediaan sumber daya manusia yang berpengalaman dan terlatih di tingkat desa juga merupakan komponen penting dalam menjalankan prosedur yang sistematis dan standar untuk kewenangan pemerintahan desa. UU Desa membutuhkan kompetensi pegawai yang memahami administrasi desa yang mampu mengelola dana, melakukan pembangunan, dan memberikan layanan kepada masyarakat sebagai penyelenggara *public service* di tingkat pemerintahan desa. Namun, beberapa desa tidak sepenuhnya memiliki kapasitas personal yang kompeten yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas ini. Permasalahan ini sering dihadapi oleh desa karena sulit untuk menarik dan mempertahankan staf yang berkualitas di tingkat desa. Hal ini menjadi hal yang dapat menghambat kemampuan desa untuk mengoptimalkan fungsinya dalam melayani masyarakat dalam implementasi tugas dan fungsinya sebagaimana diamanatkan UU Desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan bertujuan untuk mengatur hak dan kewajiban penyelenggara layanan publik, mewujudkan pelayanan yang layak, layanan yang sesuai ketentuan regulasi, dan menjamin kepastian hukum dalam implementasi layanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009; 8-9).

Tujuan Pelayanan Publik dijelaskan dalam PP Nomor 96 Tahun 2012 adalah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat secara luas dan dapat memuaskan setiap warga negara. Dalam PP Nomor 96 Tahun 2012, diatur beberapa hal terkait pelayanan publik, diantaranya :

1. Bahwa ketersediaan standar pelayanan menjadi syarat mutlak dalam penyelenggaraan layanan publik;
2. Penyelenggara layanan harus melibatkan *stakeholder*.
3. Penyelenggara layanan harus mempublikasikan rancangan standar pelayanan kepada stakeholder dengan tujuan mendapatkan *feedback*/masukan dan tanggapan serta menjadi bahan koreksi jika masih terdapat kelemahan.

Terdapat beberapa faktor penting dalam penyelenggaraan layanan publik, antara lain (a) Faktor kesadaran pegawai atau petugas layanan; (b) Faktor aturan atau landasan regulasi; (c) Faktor kapasitas petugas layanan; dan (d) Sarana dan prasarana pendukung layanan publik (Iza et al., 2022). Dengan peran masing-masing faktor tersebut diharapkan terwujud penyelenggaraan pelayanan yang baik dari segala sisi.

Desa Selawi merupakan salah satu desa yang berada di lingkungan Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat. Terdapat enam dusun yang masing-masing dikepalai oleh satu orang Kepala Dusun. Kantor Desa Selawi berlokasi di tengah lingkungan Perumnas Griya Selawi Indah Kecamatan. Berikut adalah data jumlah pegawai di Kantor Desa Selawi Kecamatan Lahat:

**Tabel 1. Jumlah Pegawai Kantor Desa Selawi Kecamatan Lahat
Kabupaten Lahat**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Desa	1
2.	Sekretaris Desa	1
3.	Kaur Pemerintahan	1
4.	Kaur Keuangan	1
5.	Kaur Pelayanan	1
6.	Kaur Kesejahteraan	1
7.	Kaur Umum	1
8.	Kaur Kesejahteraan Rakyat	1
9.	Kepala Dusun	6
10.	Operator Desa	2
11.	Staff Pelaksana	5
JUMLAH		21

Sumber: Kantor Desa Selawi, data diolah 2025

Evaluasi terhadap pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Selawi bertujuan untuk mendorong peningkatan mutu layanan publik bagi seluruh warga desa, yang mencakup baik layanan bersifat individual maupun layanan berskala umum. Upaya ini dilakukan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan Undang-undang. Evaluasi ini juga ditujukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek positif yang telah dimiliki oleh Pemerintah Desa Selawi dalam penyelenggaraan administrasi, sekaligus menggali berbagai faktor yang masih menjadi kendala atau kelemahan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik di lingkungan kantor desa.

Aktifitas layanan yang diselenggarakan oleh para aparat desa di Kantor Desa Selawai bervariasi yang pada umumnya terkait dengan kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi. Berikut adalah beberapa layanan administrasi yang dilakukan Pemerintah Desa Selawi kepada masyarakat:

Tabel 2. Data Perkembangan Pengurusan Administatif dan Nama-Nama Bentuk Pelayanan di Kantor Desa Selawi Kecamatan Lahat

No	Jenis Surat	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024			
		B	SB	B	SB	B	SB
PELAYANAN ADMINISTRATIF BIDANG PEMBANGUNAN							
1	SK Hak Kepemilikan	13	13	159	279	9	13
PELAYANAN ADMINISTRATIF BIDANG KEMASYARAKATAN							
2	SK Lahir Dan Kematian	108	126	97	139	157	78
3	SK Pra Nikah	234	-	234	-	20	-
4	Sk Domisili	276	527	218	364	151	194
5	SK Tidak Mampu	-	-	-	-	152	197
6	SK Pindah	100	197	82	195	14	16
7	Pengantar SKCK	77	-	37	-	19	-
8	SK Izin Kenduri/Keramaian	66	74	70	94	9	7
PELAYANAN ADMINISTRATIF BIDANG PEMERINTAHAN							
9	SKGD	-	-	-	-	68	94
10	Pas Jalan	10	5	4	-	7	4
JUMLAH		884	943	901	1.070	786	603

Sumber: Kantor Desa Selawi, data diolah 2025

Dalam konsep Layanan Publik, suatu organisasi/instansi atau lembaga pemerintahan harus memenuhi 5 (lima) indikator utama, yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) (Parasuraman et al., 2008). Berikut adalah evaluasi terhadap layanan administrasi di Kantor Desa Slawi dengan acuan 5 dimensi tersebut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik ini merupakan kemampuan suatu organisasi atau instansi pemerintah dalam menunjukkan peran kewenangan maupun kemampuan dalam memberikan layanan. Penampilan yang dapat dilihat secara fisik dan dukungan fasilitas sarana dan prasarana fisik yang dimiliki kantor instansi adalah bukti nyata dari upaya menciptakan pelayanan sebagai pemberi jasa. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi menjadi fondasi utama sebagai lembaga dalam pengelolaan teknologi informasi yang dijalankan (Samsudin, 2021). Aspek ini mencakup sarana fisik seperti bangunan, perabot kantor, perangkat kerja, teknologi penunjang, serta penampilan aparatur. Oleh karena itu, kesiapan aparatur desa sangat dibutuhkan dalam mendukung pelayanan dan pembangunan masyarakat berbasis teknologi (Universitas et al., 2020). Untuk mengukur dimensi ini melalui indikator sebagai berikut:

- Ketersediaan fasilitas fisik berupa bangunan kantor dengan segala lay out ruangnya. Bangunan Kantor Desa Selawi secara fisik berada di area Perumnas Slawi yang merupakan daerah permukiman yang ramai. Bangunan gedung secara representatif telah dapat digunakan untuk berbagai aktifitas kantor. Hanya saja belum terdapat ruang tunggu yang disediakan untuk masyarakat sebagai tempat antrian jika harus menunggu dalam proses penyelesaian administrasi. Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan oleh Bapak Meki sebagai petugas Kantor Desa Selawi, fasilitas yang dimiliki oleh kantor desa sudah dapat dikatakan layak, bahkan ke depan akan dilengkapi dengan fasilitas AC agar kondisi ruangan bertambah nyaman.

- b. Ketersediaan peralatan kantor dalam kegiatan pelayanan administrasi. Pada Kantor Desa Selawi peralatan pendukung kinerja pegawai seperti komputer, printer dan peralatan kantor lainnya telah ada mengingat layanan yang dijalankan sangat kompleks (Vani, 2024). Namun demikian dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan, ketersediaan komputer dan printer yang hanya 1 unit berdampak apabila banyak masyarakat yang mengurus administrasi harus menunggu karna keterbatasan tersebut. Hal ini tentu tidak efektif dan mengganggu kinerja dan tujuan pelayanan yang cepat tidak tercapai. Pemanfaatan teknologi menjadi sangat penting artinya proses pelayanan agar efektif dan efisien (Silfiah & Nabila, 2021).
- c. Salah satu indikator kualitas sebuah lembaga terletak pada keberadaan sumber daya manusia yang profesional dan siap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat selaku penerima layanan (Silfiah & Nabila, 2021). Di Kantor Desa Selawi, jumlah pegawai dengan kompetensi yang memadai masih dirasa perlu ditingkatkan. Pengelolaan administrasi yang efektif tentu memerlukan dukungan dari tenaga pelaksana yang kapabel. Memberikan bantuan secara tepat menjadi bagian dari upaya menciptakan kepuasan dan keberhasilan pelayanan (Aep Saefullah, 2022). Kurangnya SDM yang andal turut menyebabkan pelayanan administrasi belum berjalan secara optimal dan efisien; penyelesaian dokumen warga sering kali tertunda karena menunggu antrean sebelumnya. Selain itu, penataan arsip yang kurang rapi juga mengganggu tata ruang kantor. Kompetensi pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan teknis, tetapi juga dari sikap ramah dan etika dalam melayani masyarakat, hal yang masih belum sepenuhnya tercermin di lingkungan Kantor Desa Selawi.

2. *Reliability* (Keandalan)

Indikator ini diukur dengan melihat kemampuan instansi atau lembaga dalam menyelenggarakan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan atau diharapkan secara efisien, efektif dan akuntabel. Hal ini tentu membutuhkan SDM yang berkualitas serta didukung dengan sikap, etika dan moral yang baik (Supriatin, 2021). Kinerja yang sesuai dengan harapan tentu akan memuaskan penerima layanan terlebih jika melebihi ekspektasi, yang berupa ketepatan waktu dalam layanan, pelayanan tanpa kesalahan, layanan tanpa prosedur yang panjang, sikap yang simpatik, dan dengan penyelesaian layanan dengan akurasi yang tinggi. Kondisi ini belum dapat terpenuhi secara maksimal di Kantor Desa Selawi. Masih didapati untuk mengurus suatu berkas yang seharusnya dapat diselesaikan dalam satu hari, tetapi diberikan keterangan baru dapat diambil keesokan harinya dikarenakan alasan tertentu misalnya belum bisa ditandatangani atau karena Kepala Desa sedang tidak di tempat. Untuk dokumen pengantar yang sifatnya mendesak dan tidak terpenuhi secara cepat tentu akan membuat masyarakat kecewa. Problematika ini kerap terjadi dan seharusnya dapat diatasi dengan pembagian kewenangan jika salah satu pegawai tidak hadir.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Yaitu suatu kemampuan untuk menyampaikan informasi yang jelas, membantu memberikan solusi dan memberikan pelayanan yang cepat. Sistem SOP meningkatkan disiplin, agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih baik lagi (Ropi et al., 2021). Arti koresponsifan sama dengan tindakan kooperatif yang dilakukan seseorang dan dilakukan para pegawai dalam organisasi saat pemberian pelayanan dengan warga setempat (Keating, 1999). Keresponsifan ialah keinginan pegawai supaya cepat saat menghadapi permasalahan di Kantor Desa Selawi Kecamatan Lahat Kabupaten

Lahat. Tujuan individu, kelompok atau bahkan institusi negara akan mencapai tujuannya jika ditopang dengan sikap dan karakter yang baik (Sondakh et al., 2020).

4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh mutu pelayanan sebagaimana temuan dalam penelitian Rawis (2022) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Rawis et al., 2022). Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dalam melayani, kesopansantunan atau etika dalam memberikan layanan dan informasi, juga termasuk kemampuan para pegawai instansi atau lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya penerima layanan kepada instansi (Cen & Kurnia, 2022). Adanya jaminan pada layanan yang berkualitas akan menimbulkan rasa puas di masyarakat (Ahmad & Efendi, 2021). Pemerintahan Desa Selawi dapat menunjukkan kepada masyarakat terikat semua data administrasi dalam pelayanan. Saudara Meki mengungkapkan sebagai pegawai Kantor Desa Selawi Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat akan mempermudah semua pelayanan kepada masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

Yaitu kemampuan untuk memberi perlakuan dan perhatian yang tulus dan lebih bersifat personal, mendalam yang diberikan kepada para penerima layanan dengan sikap yang ditunjukkan oleh pemberi layanan untuk memahami apa yang menjadi keinginan penerima layanan. Tersedanya informasi yang jelas akan mendukung terciptanya pelayanan kepada masyarakat dengan lancar menjadi hal yang penting, sehingga masyarakat mengetahui tahapan-tahapannya dengan jelas. (Hamim et al., 2022). Hal ini diperlukan untuk menciptakan suasana nyaman bagi penerima layanan sehingga tidak menyebabkan posisi seperti objek dalam menerima layanan administrasi. Empati, merupakan kemampuan sebagai pengenalan, pemahaman, dan tanggapan terhadap yang lain, dengan memberikan penawaran sebagai cara berkomunikasi langsung dan supaya terlihat berinteraksi dengan menyesuaikan terhadap layanan yang diterima masyarakat. Petugas yang ada di Pemerintahan Desa Selawi Kecamatan Lahat mengungkapkan bahwa masyarakat yang tempat tinggalnya sulit untuk dijumpai dan masih terdapat kebudayaan yang sangat melekat dan mempunyai jiwa empati dengan rasa kekeluargaan yang kuat. Menurut pegawai yang bernama Meki, di Desa Selawi sering dijumpai orang yang sudah lanjut usia, dan beliau mendatangi Kantor Desa Selawi bersama keluarganya yang lebih mudah. Supaya ketika yang bersangkutan kurang memahami tentang kebutuhan administrasinya bisa langsung bertanya pada keluarganya. Ketika mereka menginginkan pelayanan dengan mudah, petugas menyarankan untuk meninggalkan nomor handphone kepada pihak pegawai Kantor Desa, supaya saat pemberian informasi lebih mudah dan tidak ada perlakuan yang diskriminatif oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat pengguna. (Hemafitria et al., 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan yang sudah diuraikan bisa ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik dalam pengurusan administrasi di Kantor Desa Selawi, Kecamatan Lahat, Kabupaten Lahat sudah cukup baik dan berjalan secara efektif. Tetapi masih terdapat beberapa pelayanan yang belum maksimal. Masih minimnya profesionalitas pegawai dan belum sepenuhnya terlaksananya sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Kepentingan masyarakat haruslah menjadi prioritas utama dalam peningkatan pelayanan administrasi. Bagi Pemerintah Desa Selawi untuk dapat menumbuhkan layanan, dengan meningkatkan kompetensi pegawai dalam segala aspek. Untuk meningkatkan kompetensi para pegawai Desa Selawi Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat dapat mengadakan

bimbingan ataupun pelatihan baik secara formal maupun informal demi terciptanya pelayanan yang diharapkan masyarakat sesuai *Standard Operating Procedure*. pelatihan yang akan dilaksanakan bisa melalui *webinar* ataupun bimbingan langsung dari Kepala Desa Selawi Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat.

Bagi masyarakat Desa Selawi, diharapkan lebih bisa menerima semua dalam bentuk tanggapan sikap para pemberi pelayanan publik di Kantor Desa Selawi. Sudah seharusnya antara masyarakat dan pegawai Kantor Desa Selawi Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat menjaga komunikasi secara baik tentang hal-hal yang menjadi hambatan dalam proses implementasi pelayanan sehingga akan tercipta pelayanan yang fleksibel, efektif, efisien dan transparan serta tidak ada yang diskrimasi kepada siapapun.

REFERENSI

- Aep Saefullah. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 15(2), 11–19. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.166>.
- Ahmad, N., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357–364.
- Cen, O. B., & Kurnia, O. (2022). Implementasi Kualitas Pelayanan Assurance Karyawan Housekeeping Department Di Harmoni Suites Hotel Batam. *Jurnal Mata Pariwisata*, 01(02), 41–47. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mata-btp/article/view/52%0Ahttps://jurnal.btp.ac.id/index.php/mata-btp/article/download/52/33>.
- Hamim, U., Mahmud, R., Lukum, R., & Nurdin, M. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai. *Jambura Journal Civic Education*, 2(1), 130–135. <https://doi.org/10.37905/jacedu.v2i1.14517>.
- Hemafitria, H., Sophia, K., & Octavia, E. (2022). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Gonis Tekam Kecamatan Sekadau Hilir. *Jurnal Pendidikan PKN (Pancasila Dan Kewarganegaraan)*, 3(2), 95. <https://doi.org/10.26418/jppkn.v3i2.49487>.
- Ilham; Resya Dwi Marselina. (2021). Pelayanan Publik pada Kantor Desa Jelegong Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung. *Indonesian Research Journal on Education Web*., 4, 550–558.
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance dalaml Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(4), 88–99.
- Jhony Fredy Hahury, & Fakultas. (2020). *Pelayanan Publik di Kantor Desa*. 18(1), 141–148. <https://scholar.google.com/citations?user=dHrTppsAAAAJ&hl=en>.
- Keating, M. (1999). The public service: Independence, responsibility and responsiveness. *Australian Journal of Public Administration*, 58(1), 39–47. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.00069>.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, 4(1), 1861–1869.
- Melli Puspita Lestari. (2022). Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung. *EJurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 606–619.

- Mochamad Mahdi AlJufry, & Rochim, A. I. (2022). Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(1), 1–23.
- Moleong, L. J. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)* (Edisi Revi). Rosda. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/208343/metodologi-penelitian-kualitatif>.
- Muhamad Syahrul, W. H. N. (2022). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN DESA SIDORAME TIMUR MEDAN PERJUANGAN*. 7(1), 47–51.
- Mulyapradana, A., Kharis, A. J., Muafiq, F., Paramita, I. I., & Lestari, M. C. (2023). Sistem Penyimpanan Arsip Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Pelen. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(3), 221–228. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i3.3168>.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Rahyuni, R. (2019). Pemerintahan Desa. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). Zanaf Publishing.
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Administrasi Publik*, VIII(114), 45–56.
- Rogate Telaumbanua, G., Waruwu, S., & Lase, D. (2022). Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 303–311. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i2.45>.
- Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, 22(1), 11–14. <https://doi.org/10.51967/tanesa.v22i1.465>.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks "Soliditas" (J-Solid)*, 4(1), 43. <https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167>.
- Sondakh, I. T., Rompas, Y., & Laloma, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(98), 48–60. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/31659>.
- Supriatin, A. D. S. (2021). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan. *Akrab Juara*, 6(5), 6.
- Universitas, D., Sumatera, M., Universitas, D., & Sumatera, M. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Fisipol UMS*, 14, 564–584.
- Vani, E. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 12, 1–5.
- Warosatul Hasanah, A., & Kurniawan, W. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI)*, 2(1), 46–54. <https://doi.org/10.57171/jesi.v2i1.65>.