



Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Kantor Desa Panciro, Kecamatan Bajeng, Kabupaten Gowa

Analysis of Administrative Service Quality for The Community at The Panciro Village Office, Bajeng District, Gowa Regency

Hudzaipah Abdul Yaman¹, Muh. Fuad Randi²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

Email : hudsaiifah@gmail.com¹, fuadrandy@stieypup.ac.id²

Article Info

Article history:

Received : 17-07-2026

Revised : 19-07-2026

Accepted : 21-07-2026

Published : 23-07-2026

Abstract

This study aims to analyze the quality of administrative services at the village office and identify factors influencing the quality of service provided to the community. A descriptive qualitative research method was employed, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results indicate that administrative services at the village office have been functioning reasonably well across the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, several challenges persist, including limited facilities and infrastructure, an insufficient number of staff, and suboptimal utilization of information technology. The study recommends enhancing the capacity of village officials and digitizing administrative services to improve community satisfaction.

Keywords: *public service, village administration, service quality.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi di kantor desa serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di kantor desa telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah aparatur yang terbatas, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas aparatur desa dan digitalisasi pelayanan administrasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *pelayanan publik, administrasi desa, kualitas pelayanan.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan administrasi yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pelayanan administrasi desa meliputi penerbitan surat keterangan, surat pengantar, administrasi kependudukan, dan berbagai bentuk layanan lainnya.

Pelayanan administrasi desa merupakan ujung tombak pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pemerintah desa dituntut memberikan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan administrasi desa merupakan ujung tombak pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat.



Pemerintah desa dituntut memberikan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif sesuai peraturan perundang-undangan.

Dalam era reformasi birokrasi, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan. Masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih ditemukan berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di tingkat desa. Kendala tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas pelayanan yang belum memadai, dan rendahnya pemanfaatan teknologi informasi. Oleh sebab itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi desa menjadi penting untuk dilakukan.

TINJAUN PUSTAKA

Menurut Sinambela (2019), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pelayanan administrasi desa merupakan bagian dari pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Desa Panciro, Kecamatan Bajeng, Kabupaten Gowa. Informan penelitian terdiri atas kepala desa, perangkat desa, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di kantor desa tergolong baik. Pada dimensi tangible, kantor desa telah memiliki ruang pelayanan yang cukup memadai, meskipun fasilitas teknologi masih terbatas. Pelayanan administrasi di Kantor Desa Panciro meliputi surat keterangan, domisili, usaha, pengantar kependudukan, dan layanan administrasi lainnya. Efektivitas pelayanan ditinjau dari ketepatan waktu, kemudahan prosedur, kemampuan aparatur, transparansi, dan kepuasan Masyarakat.

Pada dimensi reliability, aparatur desa mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Sebagian besar dokumen administrasi dapat diselesaikan tepat waktu sehingga masyarakat merasa terbantu. Pada dimensi responsiveness, aparatur desa menunjukkan sikap tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi diberikan arahan secara langsung. Pada dimensi assurance, aparatur desa mampu memberikan rasa percaya kepada masyarakat melalui kompetensi dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan. Hal ini menciptakan keyakinan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.



Pada dimensi empathy, aparaturnya menunjukkan sikap ramah, sopan, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Sikap ini memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Namun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala. Pertama, keterbatasan sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan internet. Kedua, jumlah aparaturnya yang masih terbatas sehingga beban kerja menjadi tinggi. Ketiga, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan administrasi.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah desa perlu meningkatkan kapasitas aparaturnya melalui pelatihan, menyediakan fasilitas yang lebih memadai, serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital. Digitalisasi pelayanan akan membantu mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi kerja, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.

Kendala yang meliputi keterbatasan SDM, jaringan internet, dan kelengkapan dokumen masyarakat. Upaya peningkatan dilakukan melalui pelatihan aparaturnya, penerapan SOP, penggunaan sistem digital, dan evaluasi berkala. Pelayanan administrasi di Kantor Desa Panciro meliputi surat keterangan, domisili, usaha, pengantar kependudukan, dan layanan administrasi lainnya. Efektivitas pelayanan ditinjau dari ketepatan waktu, kemudahan prosedur, kemampuan aparaturnya, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Kendala meliputi keterbatasan SDM, jaringan internet, dan kelengkapan dokumen masyarakat. Upaya peningkatan dilakukan melalui pelatihan aparaturnya, penerapan SOP, penggunaan sistem digital, dan evaluasi berkala. Selain itu, sosialisasi mengenai prosedur pelayanan juga perlu dilakukan secara berkala agar masyarakat memahami persyaratan administrasi yang diperlukan. Dengan demikian proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan administrasi di kantor desa secara umum telah berjalan dengan baik. Aparaturnya mampu memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan sesuai prosedur. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi.

SARAN

Saran yang dapat diberikan adalah peningkatan kompetensi aparaturnya melalui pelatihan, pengadaan fasilitas pendukung pelayanan, serta penerapan sistem administrasi berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. California: Sage.
- Sinambela, L.P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.