



Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur

Ibrahim¹, Choirun Niswah², Aris Efendi³

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

email: ibrahim_uin@radenfatah.ac.id

email: choirunniswah_uin@radenfatah.ac.id

email: arisefendi025@gmail.com

Abstract: *This research is entitled "Implementation of Public Services at the Karang Anyar Village Office, East Semendawai Subdistrict." The problems that have occurred are that administrative services for population in the village face difficulties in processing the issuance of Family Cards (KK), errors, and a lack of availability of administrative services such as ID cards (KTP), Family Cards (KK), and Birth Certificates. The research method used is qualitative with descriptive characteristics. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The collected data is then analyzed and presented or data reduction is performed, followed by drawing conclusions. The results of this study show that the implementation of public services has been carried out quite well through several indicators. This includes the reliability of employees who are skilled in using service process aids, reliability seen from their level of education, reliability derived from a wealth of knowledge and experience, and more. Additionally, there is responsiveness in quickly responding to service requests, providing assurance in service delivery, and ensuring timeliness. There is empathy in understanding the needs of the community and attempting to understand their complaints. There are tangible facilities for service at the Karang Anyar Village Office. Furthermore, factors affecting service implementation include the availability of resources, employee awareness, and community support.*

Keywords: *Implementation, Public Services*

Abstrak: Penelitian ini berjudul Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur. Adapun permasalahan yang terjadi, yaitu pelayanan administrasi kependudukan di desa tersebut memiliki kesulitan dalam mengurus pembuatan KK, kesalahan dan kurangnya penyediaan layanan administrasi KTP, KK, Akte Kelahiran. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan karakteristik deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan kembali atau direduksi data lalu disajikan kemudian ditarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya proses pelaksanaan pelayanan publik sudah dilaksanakan cukup baik melalui beberapa indikator, yaitu dengan melaksanakan kehandalan para pegawai yang handal dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan, handal yang dilihat dari jenjang pendidikan, handal yang dimiliki dari banyak wawasan dan pengalaman, dan lainnya. Kemudian ketanggapan dalam merespon cepat pelayanan. Memberikan jaminan dalam pelayanan, jaminan tepat waktu. Empati dengan mengetahui kebutuhan masyarakat, mencoba memahami keluhan masyarakat. Kemudian, berwujud yang berupa fasilitas pelayanan di kantor desa Karang Anyar. Selanjutnya faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan dengan adanya sarana yang tersedia, faktor kesadaran pegawai, dan juga dukungan dari masyarakat.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. (Achmat Batinggi, 1999) Hal tersebut dapat

dengan mudah dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur institusi birokrasi pemerintah pada beberapa negara di dunia, pada umumnya banyak sekali terjadi permasalahan atau kelemahan yang dilakukan institusi atau lembaga pemerintah sebagai unsur pemberi pelayanan publik kepada masyarakat yang dilayaninya, (Sri Maulidiah, 2014) sehingga sangat banyak sekali muncul keluhan-keluhan atas rasa ketidakpuasan masyarakat dalam suatu proses pelayanan publik, sedangkan di sisi lain tingkat kepuasan dari masyarakat merupakan indikator akhir dari penilaian atas keberhasilan suatu pelayanan publik, bagaimanapun baiknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah akan tetapi masyarakat masih merasa tidak puas, maka pelayanan publik tersebut dikatakan tidak berhasil atau tidak efektif.

Pelayanan publik tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihakbaik dari kalangan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama DPRD dan Presiden Republik Indonesia, (Agustino dan Leo, 2014) dengan berlakunya tentang pemerintahan daerah, maka penyelenggara pemerintah daerah memprioritaskan pelaksanaan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, pelaksanaan pelayanan dasar pada urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintahan pusat, ketentuan lebih lanjut mengenai SPM diatur dengan peraturan pemerintah.

Pelaksanaan pelayanan publik di kantor desa merupakan proses penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat setempat. Ini melibatkan sejumlah langkah dan praktik yang dirancang untuk memastikan bahwa layanan tersebut efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Beberapa hal yang biasanya dilakukan di kantor desa, misalnya kantor desa harus memiliki jadwal pelayanan yang jelas, termasuk hari dan jam operasional, serta waktu layanan tambahan jika diperlukan, ini memungkinkan warga untuk merencanakan kunjungan mereka.

Pelayanan di kantor desa juga harus memastikan informasi tentang layanan yang disediakan oleh kantor desa tersedia secara terbuka kepada Masyarakat, hal ini dapat dilakukan melalui papan pengumuman, situs web, media sosial, atau brosur. Penting untuk dipahami bahwa prinsip-prinsip tata kelola yang baik dan pelayanan yang berkualitas harus

selalu menjadi fokus dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor desa. Dengan demikian, pelayanan publik akan lebih efektif dan bermanfaat bagi masyarakat yang dilayani

Berdasarkan wawancara dan observasi awal yang peneliti lakukan pada tanggal 10 Agustus 2022 bahwa pelayanan pemerintah di Desa Karang Anyar, terdapat permasalahan dan keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan pemerintahan atau jenis pelayanan administrasi kependudukan di desa tersebut memiliki beberapa kendala terutama yang berkaitan dengan administrasi ke luar desa, misalnya dalam mengurus pembuatan KK, kesalahan dan kurangnya penyediaan layanan administrasi KTP, Akte Kelahiran dan surat lainnya.

Adapun dalam proses pelayanan terdapat kesalahan karyawan, seperti kesalahan nama, tanggal atau tahun, tempat, nama. Hal ini terjadi karena masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat desa), serta pengadaan sarana prasarana yang belum memadai. Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik dan berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur”.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Karang Anyar, dengan objek yang diteliti adalah tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur-Sumatera Selatan. Proses pelayanan di kantor desa sebagai bagian penting dari proses administrasi bagi warga desa dan ini penting untuk dilaksanakan oleh petugas desa yang diamanatkan oleh rakyat.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, karena objek yang dipakai untuk penelitian yang berfokus kepada kondisi obyek yang alamiah. (Sugiyono, 2021) dengan karakteristik penelitian menggunakan teori Bogdam and Biklen (1982), yakni penelitian kualitatif dengan karakteristik deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. (Setiawan, 2018) Pendekatan yang dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan, dan menguraikan pokok permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif. Deduktif adalah cara berpikir dimana dari pernyataan yang bersifat umum ditarik kesimpulan yang bersifat khusus. (Sumantri Y. S., 2009, hal. 49)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. (Adib, 2016, hal. 37) Sedangkan teknik analisis data dimulai dari pengumpulan data, penyajian data dan verifikasi data. (Sugiyono, 2014) Informan dalam penelitian ini, yaitu kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, masyarakat. Untuk mengungkap data mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur, yaitu dibutuhkan metode dan alat pengumpul data.

Apabila pengumpulan data sudah dilakukan, maka data yang sudah terkumpul harus diolah dan dianalisis, yakni proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sketsa menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.

Akan penulis peroleh dengan cara *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2018, hal. 333). Kemudian dilakukan triangulasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber dan

triangulasi teknik, dimana triangulasi ini digunakan untuk lebih memantapkan jawaban dari sumber yang berbeda dan teknik yang berbeda, pelaksanaannya peneliti melakukan pengecekan data yang berasal dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam proses kegiatan pelaksanaan pelayanan publik, terutama administrasi desa, meliputi pencatatan informasi dan data untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa. Perlu dilakukan penyempurnaan pelaksanaan administrasi, yang diantaranya administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi pembangunan.

Melalui segenap data dan keterangan-keterangan dari hasil penelitian yang mendeskripsikan kondisi di lapangan dari pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur, maka dapat dirumuskan maknanya sehingga dari pemaknaan itu akan dapat memberikan arti terhadap dari hasil penelitian, kemudian dirumuskan dengan teori yang ada untuk memperkuat hasil penelitian. Data dan keterangan tersebut dapat menjelaskan secara umum dari pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur.

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan perihal atau cara melayani yang bertujuan untuk memuaskan serta menyesuaikan keinginan masyarakat atau pelanggan dengan memberikan pelayanan atau masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi di lapangan, maka pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur ini memiliki beberapa tahap-tahap antara lain sebagai berikut:

a. Keandalan (*Reliability*)

Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan publik, yaitu keandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu (komputer, *microsoft office*). Handal dalam pengetahuan atau sesuai jenjang pendidikan. Keandalan pegawai dalam kecermatannya menginput data. Keandalan mengoreksi ulang data-data. Pengalaman pegawai yang luas. Pegawai yang mampu berpikir kritis. Standar pelayanan yang jelas. Kepala Desa membimbing dan mengarahkan pegawai.

Perkembangan teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat, sistem teknologi web menjadi salah satu aplikasi yang paling sering digunakan dalam kehidupan manusia sehari-hari. (Graha., 2017) Tentu pada era globalisasi seperti sekarang ini, membuat banyak orang berpikir untuk menggunakan segala sesuatu yang berdasarkan pada hal-hal elektronik. Alasan utamanya adalah dapat membantu dan meningkatkan kinerja. (Ibrahim et al., 2022)

Keandalan sebagai faktor kunci dalam membangun kepercayaan pelanggan dan menciptakan hubungan jangka panjang. Organisasi yang dapat memberikan pelayanan yang dapat diandalkan akan lebih mungkin mendapatkan loyalitas pelanggan dan rekomendasi positif. Sebaliknya, kegagalan dalam mencapai keandalan dalam pelayanan dapat mengakibatkan kehilangan pelanggan dan reputasi yang buruk. Oleh karena itu, keandalan harus menjadi fokus utama dalam strategi pelayanan suatu organisasi.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, diketahui bahwa keandalan dalam memberikan layanan kepada warga desa Karang Anyar memiliki banyak dampak positif yang sangat penting dalam konteks pembangunan dan pelayanan publik di tingkat lokal. Beberapa alasan mengapa keandalan dalam memberikan layanan kepada warga desa sangat penting, yakni akan membangun kepercayaan. Keandalan adalah kunci dalam membangun kepercayaan antara pemerintah desa atau lembaga pelayanan dengan warga desa. Ketika warga merasa

bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan, mereka cenderung lebih percaya dan puas dengan pemerintah atau lembaga tersebut.

Kemudian, kehandalan dalam memberikan layanan menciptakan reputasi positif bagi pemerintah desa atau lembaga pelayanan kepada warga desa Karang Anyar. Ini dapat membantu menarik lebih banyak investasi, dukungan, dan partisipasi warga dalam program-program dan proyek-proyek desa. Kemudian, layanan yang andal cenderung lebih efisien, mengurangi pemborosan waktu, tenaga, dan sumber daya dalam menangani keluhan atau perbaikan yang mungkin diperlukan akibat pelayanan yang tidak handal. Juga warga yang merasa pelayanan yang diberikan handal akan lebih cenderung berpartisipasi dalam inisiatif-inisiatif desa, seperti program sosial, proyek infrastruktur, atau kegiatan sosial masyarakat. Mereka merasa bahwa kontribusi mereka akan dikelola dengan baik dan hasilnya akan bermanfaat.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, diketahui bahwa ketika warga desa Karang Anyar diberikan pelayanan yang handal oleh petugas desa, maka mereka lebih mudah dan memiliki akses ke pelayanan yang baik sebagai warga desa, mereka lebih mungkin untuk terlibat dalam aktivitas ekonomi dan produktif, hal ini dapat membantu dalam pertumbuhan ekonomi lokal dan menciptakan lapangan pekerjaan.

Dapat disimpulkan bahwa dengan kehandalan yang dimiliki oleh petugas kantor desa Karang Anyar dalam memberikan pelayanan kepada warga desa, akan menciptakan dasar yang kuat untuk pembangunan komunitas yang berkelanjutan dan berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah desa dan lembaga pelayanan publik di desa Karang Anyar harus memiliki kehandalan dan menjadikan kehandalan sebagai prioritas dalam upaya mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan warga desa Karang Anyar.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pelayanan ini bertujuan sebagai media pendukung pelaksanaan seluruh program dan kegiatan yang mana kebijakannya mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan prima bidang administrasi perkantoran. (Marlina et al., 2023) Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Organisasi yang memprioritaskan ketanggapan akan cenderung mendapatkan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi, mendapatkan rekomendasi positif, dan meningkatkan citra mereka di mata pelanggan. Sebaliknya, kurangnya ketanggapan dapat mengakibatkan frustrasi pelanggan, kehilangan bisnis, dan kerugian reputasi. Oleh karena itu, organisasi harus melatih petugas mereka untuk menjadi lebih responsif dalam semua interaksi dengan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, diketahui bahwa petugas yang responsif akan segera merespons permintaan atau pertanyaan pelanggan tanpa menyebabkan penundaan yang tidak perlu. Ini mencakup kemampuan untuk menjawab panggilan telepon, merespons email, atau merespons pelanggan yang berada di tempat fisik dengan cepat. Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, Petugas yang responsif juga harus memiliki kemampuan untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dengan baik. Mereka perlu dapat mengidentifikasi apa yang diinginkan atau dibutuhkan pelanggan dengan cermat.

Ketanggapan menurut Lupiyoadi adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. (Lupiyoadi, 2006) Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan publik, yaitu merespon dengan baik semua keluhan masyarakat. Adanya pengembangan survey kepuasan pelanggan. Diberikan nomor antri dan disediakan tempat antri yang nyaman. Para pegawai menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan jelas. Tanggap serta mendengarkan dan ketika ada konsumen mengeluh segera di respon dan dibenahi. Merespon masyarakat dengan baik, cermat, cepat, tepat.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Karang Anyar bahwa dari sisi ketanggapan (*responsiveness*) para pegawai sudah berjalan baik. Para pegawai mendengar dan mengatasi semua keluhan masyarakat. Para pegawai merespon masyarakat dengan baik, cermat, cepat, tepat. Para pegawai menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan jelas. Apabila antri dalam pelayanan maka akan diberikan nomor antri dan disediakan tempat antri yang nyaman. Hanya kadang ada warga yang mengajukan layanan tapi tidak kooperatif dalam proses pelayanan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan sebagai pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dan memberikan informasi, kemampuan memberikan keamanan, menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan public di kantor desa, yaitu kemampuan pengetahuan pegawai, keramatahman pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini, memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya, menyelesaikan segala tugas atau layanan dengan secepat, tepat mungkin.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik dalam memberikan jaminan atau *assurance* terhadap masyarakat sudah dilakukan dengan baik. Para pegawai memberikan pelayanan dengan bersikap lemah lembut dan sopan serta memperhatikan etika berkomunikasi, memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, jaminan tepat waktu, cepat dan tepat. Dari upaya tersebut masih terjadinya kekurangan yang disebabkan beberapa pegawai yang masih kurang disiplin waktu untuk segera mengerjakan tugasnya.

Jaminan petugas desa Karang Anyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor desa sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan berkualitas, transparan, dan dapat diandalkan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konteks jaminan pelayanan di kantor desa Karang Anyar, yakni petugas desa berperilaku secara profesional dalam semua interaksi dengan masyarakat. Mereka harus menjunjung tinggi etika kerja, integritas, dan menghindari tindakan korupsi.

Sikap keterbukaan dalam proses pelayanan kepada warga desa Karang Anyar. Informasi mengenai prosedur, aturan, dan kebijakan yang berlaku di kantor desa harus tersedia untuk masyarakat. Transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan penggunaan anggaran desa juga penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Kantor desa harus mudah diakses oleh semua warga. Ini mencakup fasilitas yang ramah disabilitas, jam operasional yang nyaman, dan prosedur yang sederhana untuk mendapatkan layanan.

Kemudian petugas desa Karang Anyar diberikan pelatihan yang sesuai untuk memahami dan melayani kebutuhan masyarakat dengan baik, ini mencakup keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, dan pemahaman mendalam tentang layanan yang mereka sediakan. Kantor desa sudah memiliki mekanisme untuk mengelola aduan dan masukan dari Masyarakat, mencakup formulir aduan, kotak saran, atau saluran komunikasi lainnya yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau saran.

Jaminan pelayanan di kantor desa Karang Anyar merupakan langkah penting dalam memastikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat desa. Hal ini juga berkontribusi pada membangun hubungan yang kuat antara pemerintah desa Karang Anyar dengan warga serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan desa yang baik dan bisa maju.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dari permasalahan orang lain, untuk berpikir dari sudut pandang orang lain, dan untuk menghargai perbedaan pandangan orang lain mengenai berbagai hal. (Nugraha, 2017) Sikap empati ini menjadi penting dan harus ada pada petugas kantor desa dalam memberikan layanan kepada user atau masyarakat desa.

Sikap empati dari petugas kantor desa Karang Anyar merupakan kunci untuk menciptakan hubungan yang positif antara pemerintah lokal dan warganya. Ini juga membantu dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh kantor desa. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan publik, yaitu menjadi sumber informasi terbaik. Memahami kebutuhan masyarakat. Membantu masyarakat dalam kesulitan, responsif terhadap kebutuhan Masyarakat dan komunikasi yang baik dengan semua unsur yang ada.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik dari empati terhadap masyarakat sudah berjalan baik. Empati para pegawai terhadap masyarakat sudah dilakukan dengan memahami kebutuhan masyarakat. Mereka juga selalu menjadi sumber informasi terbaik ketika masyarakat kesulitan dalam pelayanan di kantor desa.

Komunikasi yang baik, jelas dan terbuka dari petugas pelayanan kantor desa, Petugas berkomunikasi dengan jelas dan terbuka, menjelaskan prosedur, opsi, dan informasi yang relevan kepada warga, mereka juga dalam pelayanan memastikan bahwa warga memahami apa yang diharapkan dari mereka. Juga mempertimbangkan kondisi sosial dan ekonomi warga desa Karang Anyar. Petugas kantor desa yang empati dan mereka memahami situasi sosial dan ekonomi warga, dalam hal kebijakan, mereka juga mempertimbangkan dampak kebijakan dan keputusan pada kehidupan warga.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, diketahui bahwa sikap responsive ada dan dilaksanakan oleh petugas kantor desa Karang Anyar dalam melayani warga desa. Petugas selalu merespons permintaan warga desa yang datang untuk mengurus atau meminta surat menyurat dan kebutuhan warga dilayani dengan baik dan cepat dan juga efisien. Ini sebagai bagian penting dilaksanakan oleh petugas desa dalam menciptakan rasa percaya dan kepuasan warga terhadap pelayanan administrasi kantor desa Karang Anyar.

Dalam proses pelayanan bahwa ada proses penilaian yang dilakukan oleh petugas desa. Penilaian ini dalam bentuk evaluasi diri dari proses pelayanan yang mereka lakukan, dengan meminta masukan-masukan dari warga desa. Petugas kantor desa yang empati, secara teratur mengevaluasi diri mereka sendiri untuk memastikan bahwa mereka menjalankan sikap empati dengan baik, mereka juga terbuka terhadap umpan balik dan kesempatan untuk belajar.

e. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud menurut Kotler adalah bukti fisik kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan. (Kotler, 2001)

Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan publik, yaitu komputer, laptop, printer, rak arsip, CCTV dan lainnya. Sarana atau fasilitas fisik diisi setiap tahun. Kelengkapan yang belum ada difasilitasi secara berkesinambungan. Berdasarkan hasil analisis peneliti, diketahui bahwa fasilitas fisik di kantor desa karang anyar sudah memadai, namun dalam perihal memadai tersebut hanya sedikit perlu penambahan dalam proses pelayanan pengadministrasian, yaitu

komputer atau laptop yang hanya ada satu. Kemudian, sinyal digitalisasi yang masih minim di sebuah perdesaan. Namun, Pemerintah Desa sangat berupaya memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan yang berwujud di kantor desa Karang Anyar merupakan jenis pelayanan yang nyata, fisik, dan dapat dilihat atau dirasakan oleh warga desa. Berbagai layanan dan fasilitas yang tersedia di kantor desa Karang Anyar untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan warga desa. Beberapa contoh pelayanan yang berwujud di kantor desa Karang Anyar, yakni Pelayanan Administrasi, Ini mencakup penerbitan surat-surat administrasi seperti surat keterangan domisili, surat izin usaha, surat keterangan lahir, dan surat keterangan nikah. Pelayanan Kependudukan, Registrasi penduduk, penerbitan kartu identitas penduduk (KTP), pemutakhiran data penduduk, dan penerbitan surat keterangan pindah masuk atau pindah keluar. Pelayanan Kesehatan, Kantor desa mungkin memiliki puskesmas atau posyandu yang menyediakan pelayanan kesehatan dasar seperti imunisasi, pemeriksaan kesehatan, dan penyuluhan kesehatan.

Pelayanan pendidikan, pelayanan berwujud ini dapat mencakup sekolah-sekolah dasar atau fasilitas pendidikan yang disubsidi oleh pemerintah desa, perpustakaan desa, dan program pelatihan. Juga pelayanan sosial bantuan sosial, program kesejahteraan sosial, dan layanan untuk kelompok rentan seperti lanjut usia dan anak-anak mungkin juga disediakan.

Pelayanan yang berwujud ini sangat penting, karena mereka memenuhi kebutuhan dasar warga desa Karang Anyar dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat dapat langsung mengakses layanan ini di kantor desa tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kota atau pusat pelayanan yang lebih besar. Dengan demikian, kantor desa berperan sebagai pusat pelayanan yang penting bagi masyarakat pedesaan untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup mereka.

Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan publik dalam proses pelaksanaannya, yaitu dilihat dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud sudah dilaksanakan dengan baik dan dilaksanakan sesuai prosedur ketentuan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai menggunakan alat bantu proses pelayanan, kemahiran menggunakan laptop, kemahiran menginput data kedalam *ms office*. Kecermatan pegawai dalam menginput data dan mengoreksinya kembali. Pengalaman pegawai yang luas, dan jenjang pendidikan sesuai peran. Walaupun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kendala yang kurang dan harus diperbaiki, dalam kesalahan teknis penginputan data, yaitu kesalahan nama, tempat, tanggal, dan tahun. Masih terdapat pegawai yang kurang disiplin waktu, dan tidak sesuai dengan jenjang pendidikannya. Namun, hal itu selalu menjadi perbaikan terus menerus yang selalu di upayakan dan ditingkatkan para pegawai terutama kepala desa dalam memimpin, dan membimbing.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, J, 2019, *Kualotas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*, Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 6(2), 73-82, <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Agustino dan Leo, 2014, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Al Istiqomah, 2016, *Fungsi Pelaksanaan (Actuating) Dalam Sumber Daya Manusia*, Malang: UNM.
- Andri dan Endang, 2015, *Pengantar Manajemen*, Kebumen: Mediaterra.
- Anggowo, 2008, *Actuating Dalam Pendidikan*, Bandung: Rosda Karya Press.

- Arikunto, Suharsmi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, Ahmad, 1999, *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- B Putra, Muslimin, 2005, *Enam Jalan Menuju Kinerja Pelayanan Prima*, Jakarta: Erlangga.
- Daryanto, 1997, *Kamus Bahasa Lengkap*, Surabaya: Apollo Lestari.
- Daryanto, 2013, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Faisal, Sanipah, 1992, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta: CV Rajawali.
- Fahmi, I.N. Alaydrus, A., dan Budiman, 2017, *Studi tentang Pengelolaan Kearsipan dalam Menunjang Pelayanan Publik (Perbandingan di Kantor Kelurahan Rawamakmur dan Kantor Kelurahan Teluk Lerong Ula)*, *E.Journal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1565-1578, ejournal.ipfisisip-unmul.ac.id
- Graha., Q. A. I. (2017). Penerapan Absensi QRCode Mahasiswa Bimbingan Belajar pada Website berbasis Yii Framework. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 7(2).
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Badaruddin, K. M. S., & Ridiana, P. (2023). Operasionalisasi Laboratorium Komputer Dalam Pembelajaran Jambura Journal of Educational Management. *Jambura Journal of Educational Management*, 4(September), 239–250.
- Ibrahim, I., Rahwani, R., & Badaruddin, K. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Raport Digital Terhadap Kinerja Guru. *Pedagogika*, 13(Nomor 1), 1–15. <https://doi.org/10.37411/pedagogika.v13i1.1128>
- Kurniawan, Munir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kwan, predrik dkk, 2013, *Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat*. *Jurnal Ilmu Social dan Ilmu Politik*, 2(2), 1-4).
- Marlina, L., Anti, N. T., & Ibrahim. (2023). PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR UPTD DUKCAPIL KECAMATAN TALANG KELAPA KABUPATEN BANYUASIN. *Jurnal Visionary : Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 11(2), 74–84.
- Moeloeng, J Ley, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: RemajaRosdakarya.
- Muhadjir, Neong, 1996, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rakesarasin.
- Trisnawati, Erni dan Saifullah, Kurniawan, 2009, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, A. A. & J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Jejak.
- Sudjana, Nana, 2004, *Manajemen Program Pendidikan Untuk Pendidikan Nonformal dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung: FalahProduction.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sukma, 2011, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Manda Maju.
- Teddy Minahasa, Putra, 2019, *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Terry, Georgre, 2013, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Yuliani, T., & Kristiawan, M. (2017). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 1(2), 122–132. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v1i2.1013>