

Analisis Kualitas Layanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Kepala Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis

Yashinta Puteri Yuliaswara ¹, Sirodjul Munir ², Eet Saeful Hidayat ³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Galuh

Corresponding Author: yashintaputeri@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.47431/jirreg.v9i2.618>

Article Info

Article History;

Received:

2025-09-25

Revised:

2025-10-02

Accepted:

2025-12-31

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terkait kualitas layanan administrasi kepada masyarakat pada Kantor Kepala Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Pelayanan administrasi kepada masyarakat ditandai belum optimalnya ketepatan waktu pelayanan dan akurasi pelayanan dokumen administrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah para informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian dan pembahasan kualitas layanan administrasi kepada masyarakat pada Kantor Kepala Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis belum optimal, hal ini dibuktikan dengan pelayanan administrasi masih belum sepenuhnya sesuai layanan administrasi dengan harapan masyarakat. Hambatan yang dihadapi berasal dari faktor internal yaitu keterbatasan sumber daya manusia dan faktor eksternal yaitu rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Pelayanan Admnistrasi, Masyarakat

PENDAHULUAN

Ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pemerintah desa sering kali menjadi perhatian utama. Banyak laporan yang mengungkapkan bahwa masyarakat merasa pemerintah desa belum mampu memenuhi harapan mereka terutama dalam hal pelayanan administrasi.(1) Berbagai masalah seperti prosedur yang lambat, kurangnya kompetensi pegawai, serta terbatasnya akses informasi mengenai proses administrasi menjadi keluhan yang sering muncul. Masalah ini sangat serius karena pelayanan administrasi yang baik sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mempermudah akses terhadap berbagai layanan administrasi dan mendorong partisipasi mereka dalam pembangunan desa. Kemampuan kepemimpinan dan manajerial juga memiliki peran penting dalam menciptakan organisasi kerja pemerintah yang efektif dalam memberikan pelayanan administrasi. Setiap kepala desa perlu memiliki kemampuan tersebut untuk mengatasi berbagai tantangan yang memengaruhi kinerja pelayanan administrasi, agar proses administrasi dapat berjalan dengan cepat, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat (2).

Berdasarkan (3), yakni pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Namun, saat ini terdapat kecenderungan di mana masyarakat sering kali diposisikan sebagai pihak yang "melayani" daripada yang dilayani, yang mengakibatkan ketidakpuasan dalam interaksi dengan penyelenggara layanan publik. Kondisi ini berdampak negatif terhadap perkembangan kualitas pelayanan, karena upaya untuk meningkatkannya sering terabaikan, inovasi dalam pelayanan kurang berkembang, serta minimnya dorongan dari pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Situasi ini tentu saja

mempengaruhi kinerja pemerintah desa, yang seharusnya memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efisien kepada masyarakat. Kinerja yang tidak optimal dalam menghadapi tantangan tersebut dapat menghambat tercapainya pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat (4).

Pelayanan administrasi di tingkat desa, terutama di kantor kepala desa, memegang peran vital dalam menunjang kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Kantor kepala desa bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan administrasi yang dibutuhkan warga, seperti pengurusan surat keterangan, pembuatan izin, dan dokumen lainnya. Untuk itu, pemerintah desa harus memastikan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan berjalan dengan cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses, agar kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi secara maksimal dan memberikan dampak positif bagi perkembangan desa (5).

Kinerja pegawai merupakan faktor utama dalam menentukan efektivitas pelayanan administrasi. Jika kinerja pegawai kurang baik, maka pelayanan administrasi yang diberikan akan terhambat, bahkan berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Fenomena yang terjadi pada Pemerintah Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, di mana berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Dewasari diperoleh penjelasan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dinilai belum maksimal dan masih perlu perbaikan untuk mencapai kualitas layanan yang diharapkan (6).

Berdasarkan urgensi diatas, penelitian ini perlu dilakukan. Selain itu, penelitian ini memiliki kebaruan karena belum ada penelitian sebelumnya yang secara spesifik mengkaji kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Dewasari, Kecamatan Cijeungjing, Kabupaten Ciamis. Penelitian Utami (8) hanya berfokus pada kinerja pegawai berdasarkan teori TR Mitchell yang meliputi kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi, tanpa mengkaji kualitas pelayanan dari sisi masyarakat. Penelitian (9) juga lebih menitikberatkan pada produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas pegawai, namun dilakukan di Desa Tedakisa, NTT, dengan konteks geografis dan sosial yang berbeda. Sementara itu, (10) menilai kinerja pegawai desa dari sisi produktivitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas secara kuantitatif, tetapi tidak mendalami kualitas pelayanan secara menyeluruh dari perspektif masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan sudut pandang baru dan lebih kontekstual dalam mengkaji kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Berdasarkan hasil observasi awal, menunjukan bahwa kualitas layanan administrasi kepada masyarakat pada Kantor Kepala Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis belum optimal. Kendala yang ditemukan yaitu terhambatnya penyelesaian pelayanan administrasi di kantor desa yang disebabkan oleh adanya pegawai yang melaksanakan tugas dilapangan bersamaan dengan jam kerja pelayanan. Hal ini terlihat dari masyarakat yang harus menunggu atau kembali dilain waktu untuk memperoleh pelayanan. Serta masih ditemukannya masyarakat yang menerima dokumen dengan kesalahan penulisan data.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan fokus pada **“Kualitas Layanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Kepala Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis”**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui terkait kualitas layanan administrasi kepada masyarakat pada Kantor Kepala Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Waruwu, 2023) mendefinisikan “penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.”

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh langsung dari subjek atau informan yang mengetahui tentang pokok permasalahan atau

objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan administrasi kepada masyarakat pada Kantor Kepala Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No.	Informan
1.	Kepala Desa Dewasari (NB)
2.	Sekretaris Desa Dewasari (MM)
3.	Seksi pelayanan (ES)
4.	Kepala Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Desa Dewasari (WR)
5.	Masyarakat Desa Dewasari (S)
6.	Masyarakat Desa Dewasari (HS)
7.	Masyarakat Desa Dewasari (SW)

Sumber : Data diolah, 2024.

Sumber data sekunder merupakan data pendukung yang berasal dari dokumen atau materi lain, seperti tulisan, foto, atau arsip, yang tidak langsung berasal dari sumber utama serta buku – buku literatur yang relevan dengan masalah yang diteliti. Data ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat informasi dari sumber primer dalam suatu penelitian.

Menurut (12) bahwa “pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi / gabungan.” Berdasarkan pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa pengumpulan data dalam penelitian harus dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik yang saling melengkapi, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Dengan cara ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih lengkap, valid, dan reliabel. Observasi memberikan gambaran langsung mengenai fenomena yang diteliti, wawancara memungkinkan peneliti untuk menggali informasi lebih mendalam dari narasumber, dan dokumentasi menyediakan bukti tertulis yang mendukung. Selain itu, triangulasi atau gabungan dari beberapa metode pengumpulan data akan membantu memastikan bahwa informasi yang diperoleh tidak bias dan lebih mencerminkan kenyataan yang ada.

Proses analisis dimulai dengan memeriksa seluruh data mentah yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan data yang diperoleh, hasil penelitian dianalisis secara cermat agar kesimpulan yang diambil akurat. Ada tiga unsur yang dipertimbangkan oleh analis dalam proses analisis data yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (13).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai suatu kinerja, terutama dalam memberikan pelayanan administrasi. Hal ini penting karena dampaknya sangat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Dalam penelitian ini ada 3 indikator dari sebuah kualitas layanan yaitu kesesuaian layanan administrasi dengan harapan masyarakat, mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, dan adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam melaksanakan pelayanan administrasi. Dari setiap indikator akan diuraikan berkenaan dengan pelaksanaan, hambatan serta upaya yang dilakukan sebagai berikut :

1. Kesesuaian Layanan Administrasi dengan Harapan Masyarakat

Kesesuaian pelayanan administrasi dengan harapan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Harapan masyarakat umumnya mencakup pelayanan yang cepat, akurat, mudah diakses, serta minim kesalahan. Berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan di Kantor Kepala Desa Dewasari, diketahui bahwa pelayanan administrasi yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap tujuh orang informan yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, BPD Desa, dan tiga orang perwakilan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa lima dari tujuh informan (71,4%) menyatakan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidaksesuaian tersebut utamanya disebabkan oleh tiga hal, yaitu keterlambatan pelayanan, kesalahan penulisan dokumen administrasi, serta keterbatasan jumlah pegawai.

Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh Informan ke-1 dengan mengatakan bahwa pelayanan sudah dilakukan dengan berbagai upaya namun belum sempurna:

"Pelayanan sudah diusahakan terbaik, namun belum sempurna. Kendala utama adalah keterbatasan tenaga dan pegawai sering ada kegiatan luar sehingga pelayanan kadang terlambat dan tidak sesuai harapan masyarakat." Wawancara, 27 Mei 2025.

Informan ke-2 menyampaikan bahwa :

"Pelayanan belum sepenuhnya sesuai harapan. Masih ada kesalahan administrasi seperti typo dan penulisan nama yang kurang tepat, yang berdampak pada kepuasan masyarakat." Wawancara, 30 April 2025.

Informan ke-3 menyampaikan bahwa :

"Pelayanan belum sepenuhnya sesuai karena masih ada kesalahan data (nama, tanggal lahir). Hal ini membuat masyarakat harus datang kembali untuk perbaikan." Wawancara, 25 April 2025.

Informan ke-4 menyampaikan bahwa :

"Menilai pelayanan desa sudah sesuai dan masyarakat merasa terpuaskan." Wawancara, 09 Mei 2025.

Informan ke-5 menyampaikan bahwa :

"Mengharapkan pelayanan selesai dalam satu kali datang. Namun kadang harus kembali lagi karena petugas tidak ada di tempat." Wawancara, 15 Mei 2025.

Informan ke-6 menyampaikan bahwa :

"Pernah mengalami kesalahan penulisan nama dalam dokumen. Meski begitu, perbaikan dilakukan langsung tanpa menunggu lama." Wawancara, 15 Mei 2025

Informan ke-7 menyampaikan bahwa :

"Pelayanan sudah sesuai harapan, proses tidak rumit, dan petugas ramah." Wawancara, 15 Mei 2025.

Hambatan dalam mencapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat diakui secara terbuka. Sekretaris desa menyatakan bahwa kesalahan dalam penulisan dokumen, ketidakhadiran pegawai di kantor, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap dokumen yang diperlukan menjadi tantangan utama. Sebagai upaya perbaikan, pemerintah desa melakukan pengecekan ulang dokumen bersama masyarakat yang bersangkutan, memperbaiki kesalahan langsung saat itu juga, dan meningkatkan komunikasi untuk memperjelas informasi dokumen yang dibutuhkan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pada waktu-waktu tertentu, terjadi antrean pelayanan karena keterbatasan jumlah pegawai. Beberapa pegawai yang bertugas tidak selalu berada di tempat

karena adanya tugas di lapangan, yang menyebabkan masyarakat harus menunggu atau kembali di waktu lain. Selain itu, kesalahan penulisan dokumen masih kerap ditemukan, meskipun segera diperbaiki di tempat.

Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara praktik pelayanan administrasi di lapangan dengan teori kualitas pelayanan publik yang diungkapkan oleh Parasuraman (Hutahayan, 2019:51), yang menyatakan bahwa pelayanan yang sesuai harapan masyarakat harus memenuhi unsur ketepatan waktu, akurasi, sikap simpatik, dan minim kesalahan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Dewasari belum sepenuhnya optimal dan masih perlu pembenahan, terutama dalam hal akurasi dokumen dan efisiensi waktu pelayanan. Meskipun demikian, upaya perbaikan terus dilakukan oleh pemerintah desa agar pelayanan semakin mendekati harapan masyarakat, melalui perbaikan teknis, komunikasi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia.

2. Mampu Memberikan Informasi Dengan Jelas dan Mudah Di Pahami Oleh Masyarakat

Keterbukaan informasi merupakan komponen penting dalam pelayanan publik yang efektif, terutama di tingkat desa. Penelitian ini mengkaji sejauh mana Pemerintah Desa Dewasari mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat dalam rangka mendukung kelancaran pelayanan administrasi desa.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap tujuh informan yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, BPD Desa, dan tiga orang perwakilan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan menyatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh pemerintah desa relatif mudah dipahami. Sebanyak 100% informan menyampaikan bahwa pemerintah desa telah menggunakan bahasa yang sederhana dan terbuka saat menyampaikan informasi, baik secara langsung maupun melalui media digital.

Informan ke-1 menyampaikan bahwa :

“Informasi pelayanan selalu disampaikan secara terbuka dan sederhana, baik melalui media sosial maupun secara langsung, serta dijelaskan ulang jika ada masyarakat yang kurang paham.” Wawancara, 27 Mei 2025.

Informan ke-2 menyampaikan bahwa :

“Informasi dijelaskan dengan bahasa mudah dipahami dan diulangi sampai masyarakat benar-benar mengerti.” Wawancara, 30 April 2025.

Informan ke-3 menyampaikan bahwa :

“Pemerintah desa memanfaatkan media sosial, website, dan poster di tempat umum untuk mempermudah akses informasi bagi masyarakat.” Wawancara, 25 April 2025.

Informan ke-4 menyampaikan bahwa :

“Penyampaian informasi pelayanan administrasi sudah cukup baik, baik secara langsung maupun melalui media desa.” Wawancara, 09 Mei 2025.

Informan ke-5 menyampaikan bahwa :

“Informasi dari pegawai desa cukup jelas sehingga masyarakat cepat memahami syarat administrasi.” Wawancara, 15 Mei 2025.

Informan ke-6 menyampaikan bahwa :

“Informasi bisa ditanyakan melalui WhatsApp dengan respon cepat, jelas, dan tidak berbelit.” Wawancara, 15 Mei 2025.

Informan ke-7 menyampaikan bahwa :

“Persyaratan administrasi dijelaskan dengan jelas sehingga masyarakat tidak bingung.”
Wawancara, 15 Mei 2025.

Berdasarkan hasil observasi mengenai mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah di pahami oleh masyarakat, secara umum informasi yang disampaikan oleh pemerintah desa sudah cukup jelas, baik melalui media sosial maupun komunikasi secara langsung. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami informasi yang disampaikan.

Namun demikian, masih ditemukan hambatan. Sekretaris Desa menyampaikan bahwa hambatan yang terjadi yaitu masyarakat yang kurang aktif mencari informasi, serta keterbatasan literasi administrasi dan digital, terutama pada kalangan lanjut usia, menjadi tantangan tersendiri. Beliau menyatakan bahwa hambatan yang dihadapi itu masyarakat yang kurang aktif mencari informasi meskipun sudah di sampaikan melalui website desa. Ada juga masyarakat yang kurang memahami istilah administrasi atau teknologi, apalagi yang sudah lanjut usia.

Sebagai upaya mengatasi hambatan tersebut, pemerintah desa melakukan pendekatan aktif seperti edukasi langsung saat pelayanan tatap muka dan membuka komunikasi dua arah melalui WhatsApp. Petugas juga dilatih untuk menggunakan bahasa yang tidak teknis serta memperhatikan kondisi sosial masyarakat penerima layanan.

Temuan ini sejalan dengan teori Batinggi (Sawir, 2020:84), yang menyatakan bahwa “Pelaku pelayanan mampu memberikan informasi atau penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga mudah dipahami dan memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.”

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan Pemerintah Desa Dewasari dalam memberikan informasi pelayanan administrasi telah berjalan secara optimal. Pendekatan multi-media, kejelasan bahasa, dan respons cepat dari petugas menjadi keunggulan utama dalam menjembatani kebutuhan informasi masyarakat. Meski terdapat tantangan dalam hal literasi dan partisipasi aktif masyarakat, langkah adaptif seperti edukasi langsung dan pemanfaatan komunikasi digital menjadi solusi yang efektif.

3. Adanya Sarana Dan Prasarana Yang Memadai Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam menunjang kualitas pelayanan administrasi di tingkat desa. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kepala Desa Dewasari, diketahui bahwa secara umum sarana dan prasarana yang tersedia telah cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, BPD Desa, dan tiga orang perwakilan masyarakat Hasil wawancara menunjukkan bahwa enam dari tujuh informan (85,7%) menilai fasilitas pelayanan administrasi telah mendukung kebutuhan pelayanan secara efektif. Fasilitas utama seperti komputer, printer, meja pelayanan, kursi, dan koneksi internet sudah tersedia dan digunakan secara aktif oleh perangkat desa.

Informan ke-1 menyampaikan bahwa :

“Sarana prasarana sudah cukup memadai untuk menunjang pelayanan administrasi, tersedia laptop, printer, dan jaringan internet. Meski ada kekurangan, secara umum sudah mendukung pelaksanaan administrasi.” Wawancara, 27 Mei 2025.

Demikian juga halnya dengan Informan ke-2 yang mengatakan bahwa sarana dan prasana sudah cukup lengkap. Hal ini sebagaimana dikatakan bahwa :

“Sarana prasarana cukup lengkap, meski printer digunakan bergantian tidak menghambat pelayanan. Desa juga sudah memiliki website untuk memudahkan pelayanan online.” Wawancara, 30 April 2025.

Informan ke-3 menyampaikan bahwa :

“Sarana prasarana cukup mendukung meskipun ada kendala seperti printer rusak, namun masih bisa menggunakan printer lain. Untuk masyarakat yang membutuhkan privasi dialihkan ke ruang lain yang lebih nyaman.” Wawancara, 25 April 2025.

Informan ke-4 menyampaikan bahwa :

“Sarana prasarana sudah memadai seperti komputer, printer, dan internet. Meski ada printer rusak, pelayanan tetap berjalan. Ruang kerja masih menyatu, tetapi bisa ditawarkan ruang lain untuk kebutuhan privasi.” Wawancara, 09 Mei 2025.

Informan ke-5 menyampaikan bahwa :

“Sarana prasarana sudah cukup lengkap, ada komputer, meja, kursi, dan perlengkapan lain. Jika ada kendala teknis, pegawai desa segera mencari solusi.” Wawancara, 15 Mei 2025.

Informan ke-6 menyampaikan bahwa :

“Sarana prasarana sudah lengkap dan memadai, semua pegawai desa sudah menggunakan komputer.” Wawancara, 15 Mei 2025.

Informan ke-7 menyampaikan bahwa :

“Sarana prasarana di kantor desa cukup memadai, pelayanan berjalan lancar. Hambatan hanya ketika ruang kerja ramai sehingga suara kadang kurang terdengar.” Wawancara, 15 Mei 2025.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa perangkat keras pendukung seperti komputer dan printer berada dalam kondisi baik, namun tidak seluruhnya dalam kondisi optimal. Selain itu, ruang antar perangkat desa belum memiliki sekat karena keterbatasan anggaran pembangunan fasilitas fisik.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Desa mengungkapkan bahwa hambatan utama dalam pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana adalah keterbatasan alokasi anggaran desa. Anggaran yang tersedia lebih difokuskan pada kebutuhan yang dianggap lebih mendesak. Dalam upayanya mengatasi hambatan tersebut, pemerintah desa melakukan optimalisasi terhadap fasilitas yang sudah tersedia dan memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Temuan ini selaras dengan teori Moenir (Hutahayan, 2019:46) yang menyatakan bahwa salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan publik adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dan mencukupi untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Dengan fasilitas yang cukup, proses pelayanan administrasi dapat berlangsung secara cepat, tertib, dan profesional.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Dewasari telah digunakan secara optimal meskipun masih terdapat keterbatasan. Pemanfaatan teknologi informasi dan pengelolaan perangkat yang adaptif menjadi strategi utama dalam menjaga kelangsungan pelayanan publik. Penguatan dukungan anggaran serta pengembangan fasilitas fisik pelayanan menjadi hal yang penting untuk peningkatan mutu pelayanan di masa yang akan datang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi kepada masyarakat pada Kantor Kepala Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten

Ciamis belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari tiga indikator yang dikaji, yakni kesesuaian layanan dengan harapan masyarakat, kejelasan informasi yang disampaikan, dan ketersediaan sarana serta prasarana. Meskipun pada dua indikator terakhir menunjukkan hasil yang cukup baik dengan pemanfaatan media komunikasi yang efektif serta fasilitas pelayanan yang memadai, namun pada indikator pertama masih ditemukan berbagai hambatan seperti kesalahan penulisan dokumen, keterlambatan pelayanan akibat keterbatasan pegawai, dan ketidaksesuaian prosedur yang berdampak pada efisiensi waktu dan kepuasan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan realisasi pelayanan, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan Kualitas Layanan disarankan agar pemerintah desa menerapkan sistem verifikasi dokumen 2 (dua) tahap yaitu oleh petugas dan masyarakat sebelum dokumen dicetak atau ditandatangani, memperkuat sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan layanan melalui media cetak maupun digital, mengoptimalkan penyampaian informasi melalui media yang umum digunakan masyarakat seperti whatsapp dan papan informasi, serta menjalin kerja sama dengan pihak ketiga termasuk program CSR untuk pengadaan fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tamrin MH, Umiyati S, Arieffiani D, Lubis L, Ambarawari arie, Achmad ZA. Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital. JPP IPTEK (Jurnal Pengabdian Dan Penerapan IPTEK). 2022;6(2):127–34.
2. Subiyanto RF, Guffari MA, Saputra AA, Nurdin N. Mengkaji Dampak Implementasi Aplikasi JAKI Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Publik di Kota Jakarta. Indonesian Journal of Social Development. 2024;1(4).
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Apriansyah A, Maulidina I, Purnomo EP. Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik),. 2018;10–24.
5. Nasir M. Implementasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Desa. PAMARENDA: Public Administration and Government Journal. 2025;4(3):468–78.
6. Anwar ANR, Purnomo MAW, Andiyani SD, Saniaturohmah S, Nafisha SD, Samsa A. Fungsi Pengawasan Pengelolaan Dana Desa Oleh Badan Permusyawaratan Desa di Desa Dewasari Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik. 2024;1(3):294–307.
7. Dwiyanto A. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.; 2018.
8. Utami R. Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. [Medan]: Universitas Medan; 2023.
9. Dhengi WS. Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Tedakisa Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo. Universitas Nusa Cendana; 2021.
10. Godho D. Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Ua Kecamatan Mauponggo Kabupaten Nagekeo. Universitas Katolik Widya Mandiri Kupang; 2023.
11. Waruwu M. Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). Pendidikan Tambusai. 2023;7(1):2898.

12. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta; 2017.
13. Miles BM, Huberman M. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP; 1992.
14. Hutahayan, J. F. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Grup Penerbitan CV Budi Utama.
15. Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Grup Penerbitan CV Budi Utama.