

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA KALIRING KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN KECAMATAN PADANG BATUNG**

**Dedy Rijani Rahman<sup>1)</sup>, Sitna Hajar Malawat<sup>2)</sup>, Beni Akhmad<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 18120266

<sup>2)</sup> Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1113059101

<sup>3)</sup> Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1109089201  
Email: didiet9393@gmail.com

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian (1) Untuk mengkaji lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kaliring Kabupaten Hulu Sungai Selatan Kecamatan Padang Batung? (2) Untuk mengkaji lebih dalam apa saja faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Desa Kaliring Kabupaten Hulu Sungai Selatan Kecamatan Padang Batung? (3) Untuk mengkaji lebih dalam apa saja faktor pendukung dalam pelayanan publik di Kantor Desa Kaliring Kabupaten Hulu Sungai Selatan Kecamatan Padang Batung? Metode penelitian menggunakan pendekatan Metode kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi langsung di Desa Kaliring dengan melakukan wawancara bersama aparat Desa dan Masyarakat. Analisis data menggunakan penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan disajikan dalam bentuk naratif.

Hasil penelitian menunjukkan Tangible (bukti fisik) pelayanan sudah cukup baik tetapi perlunya penambahan kotak saran, penambahan AC pada ruang pelayanan, penambahan papan informasi pelayanan, dan penambahan komputer yang terbaru, realibility (kehandalan) kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dikatakan cukup baik, namun perlunya peningkatan skill dari aparatur Desa dalam penunggunaan alat bantu pelayanan, responsiviness (tanggapan) di Kantor Desa Kaliring sudah menunjukkan sikap daya tanggap yang baik assurance (jaminan ) yang diberikan aparatur Desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat di Desa Kaliring dapat dikatakan sangat baik, dan empathy (perhatian) menciptakan penyelenggaraan pelayanan dengan menunjukan sikap sopan, ramah, santun dan menghormati penerima layanan dengan tidak diskriminatif dalam proses pelayanan yang dilakukan. Faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Desa Kaliring adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM) dan masih rendahnya keahlian dari sumber daya manusia dan faktor pendukung pelayanan publik pada Kantor Desa Kaliring adalah melalui pelatihan kepada aparatur Desa dan kesadaran akan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh aparatur Desa Kaliring

**Kata Kunci : Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance & Empathy**

## **ABSTRACT**

Research objectives (1) To examine more deeply how is the quality of public services at the Kaliring Village Office, Hulu Sungai Selatan District, Padang Batung District? (2) To examine more deeply what are the inhibiting factors for public services at the Kaliring Village Office, Hulu Sungai Selatan District, Padang Batung District? (3) To examine more deeply what are the supporting factors in public services at the Kaliring Village Office, Hulu Sungai Selatan District, Padang Batung District? The research method uses a qualitative method approach, with the type of descriptive research. Data was collected by direct observation in Kaliring Village by conducting interviews with village officials and the community. Data analysis using qualitative research was carried out at the time of data collection and presented in narrative form.

The results showed that Tangible (physical evidence) of service was good enough but the need for adding a suggestion box, adding air conditioning in the service room, adding a service information board, and adding the latest computer. However, it is necessary to increase the skills of the Village apparatus in the use of service aids, the responsiveness (response) at the Kaliring Village Office has shown a good attitude of responsiveness, the assurance provided by the Village apparatus in providing services to the community in Kaliring Village can be said to be very good, and empathy (attention) to create service delivery by showing a polite, friendly, courteous and respectful attitude to service recipients without being discriminatory in the service process carried out. The inhibiting factor for public services at the Kaliring Village Office is the lack of human resources (HR) and the low expertise of human resources and the supporting factors for public services at the Kaliring Village Office are through training to village officials and awareness of the responsibilities that must be carried out by the village apparatus Kaliring

**Keywords: Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance & Empathy**

---

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Taufiqurokhman & Satispi Evi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan*. UMJ Press
- Agung Muliawan. 2016. *Pengaruh Pemekaran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang*. Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan
- CH. Happy Yahya. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Program Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Corner di Sidoarjo*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara
- Fajar Kartini. Tahun (2016). *Dampak Kebijakan Pemekaran Desa Pada Aspek Pelayanan Publik di Desa Sadar Kecamatan Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara*. Jurnal ilmiah Ilmu Sosial.
- Halimatus Sa'diyah. Tahun (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur*

*Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*

Klau Lambertus. 2016. *Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Ngada. Jurnal Ilmiah Ilmu Administasi Publik*

Predrik K., Willy Try H., & Dody S. Tahun (2013). *Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat. Jurnal Ilmu Administrasi Negara*

Reni Prasetyo. Tahun (2013). *Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati. Jurnal Ilmiah Jurusan Ilmu Sosial*

Sri Susanti. Tahun (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping. Jurnal Ilmiah Studi Ilmu Perkantoran*

<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsm-an-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pemda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>