

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KAHELAAN KECAMATAN SUNGAI PINANG KABUPATEN BANJAR**

**Siska Nur Widiyanti<sup>1</sup>, Akhmad Nikhrawi Hamdie<sup>2</sup>, Dewi Merdayanty<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska MAB, NPM. 19 12 0223

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska MAB, NIDN. 11 0502 6401

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska MAB, NIDN. 11 04017302

Email: [siskanurwidiyanti@gmail.com](mailto:siskanurwidiyanti@gmail.com)

## **ABSTRAK**

SISKA NUR WIDIYANTI, NPM 19.12.0223. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kahelaan, Kecamatan Sungai Pinang, Kabupaten Banjar”. Bimbingan Bapak Akhmad Nikhrawi Hamdie sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Dr. Hj. Dewi Merdayanty sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kahelaan Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode kualitatif dengan deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara observasi (pengamatan), wawancara, dan dokumentasi, kepada 5 (lima) orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan purposive sampling. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 5 (lima) indikator yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati, bahwa tidak semua aspek pelayanan publik diterapkan Di Kantor Desa Kahelaan yaitu indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi *Tangibles* (Bukti fisik), dan *Reliability* (Keandalan). Faktor pendukung proses pelayanan publik adalah faktor kerjasama tim/kekompakkan petugas. Faktor yang menghambat proses pelayanan publik adalah faktor keterampilan sumber daya manusia (SDM), dan faktor sarana dan prasarana.

***Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik***

## **ABSTRACT**

SISKA NUR WIDIYANTI, NPM 19.12.0223. "*Quality of Public Services at the Kahelaan Village Office, Sungai Pinang District, Banjar Regency*". Guidance from Mr. Akhmad Nikhrawi Hamdie, S.Sos., S.H., M.H as Main Supervisor and Mrs. Dr. Hj. Dewi Merdayanty S.Sos., SPd., M.AP as Co Supervisor.

*The purpose of the study was to determine the picture of the quality of public services and to determine the supporting and inhibiting factors in Public Services at the Kahelaan Village Office, Sungai Pinang District, Banjar Regency. The methods used in this study include qualitative methods with descriptive. Data was collected by observation, interview, and documentation, to 5 (five) informants. The sample is determined using purposive sampling. Data analysis uses data reduction, data presentation, and conclusions. The results showed that service quality was measured using 5 (five) indicators, namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, that not all aspects of public services were applied at the Kahelaan Village Office, namely indicators that had not been implemented optimally in the dimensions of Tangibles (Physical evidence), and Reliability (Reliability). The supporting factor of the public service process is the factor of teamwork/officer cohesion. Factors that hinder the process of public services are human resource (HR) skills, and facilities and infrastructure factors.*

***Keywords: Quality, Publik Service, Quality of Public Service***

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Merdayanty, Dewi. 2023. *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat (studi kasus PDAM Bandarmasih)*. Bandung. CV. Sadari.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Buku Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya. Media Sahabat Cendekia.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. Cetakan Pertama, (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep dan Implementasinya)*. Jakarta. Qiara Media.
- Sugiyono. Cetakan ke-19, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. CV Alfabeta.

### Sumber Jurnal:

- Ali, R. (2017). Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Wolonwalu. *JUPEKN*, Vol.2, (No.1), 1-15. e-ISSN: 2685-0982.
- Herlina, D. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK di KANTOR KELURAHAN SUKAJAYA KECAMATAN PURBA RATU KOTA TASIKMALAYA. *JAK PUBLIK (Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik)*, Vol.3, (No.2).
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, Vol. 6,(No.2), 102-110.
- Panjaitan, E. Dewi, R. & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 32-38.
- Putra, M. A., & Dewi, K. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA REDANG KECAMATAN RENGAT BARAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.7 (No.4), 192-199.
- Risna, R., & Sundari, M. (2018). *PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir)* (Doctoral dissertation, Riau University). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, Vol. 5, No. 1.
- Risnawati, E. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Runi, I. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, Volume 3, (No. 2), 40-44.
- Safitri, S. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2022). Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, Vol.3,(No.05), 784-792.

SONDAKH, I., ROMPAS, W. Y., & LALOMA, A. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KEROIT KECAMATAN MOTOLING BARAT KABUPATEN MINAHASA SELATAN. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 6(98).

Styo, V. P., & Sukmana, H. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DESA ENTALSEWU KECAMATAN BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, Vol.9, (No.4), 776-793.

Widianti, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol.6, (No.4), 214-230.

**Peraturan Perundang-undangan:**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014