



ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA LIMBATIHU KECAMATAN PAGUYAMAN PANTAI

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION IN IMPROVING ADMINISTRATIVE SERVICES AT LIMBATIHU VILLAGE OFFICE, PAGUYAMAN PANTAI DISTRICT

Sinta R Dulalimo^{1*}, Juriko Abdussamad², Irawaty Igrisa³

^{1*}Universitas Negeri Gorontalo, Email: sintiadulalimo50@gmail.com

²Universitas Negeri Gorontalo

³Universitas Negeri Gorontalo, Email: irawatyigirisa17@ung.ac.id

*email koresponden: sintiadulalimo50@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i2.2741>

Abstrack

This research aims to determine and analyze the level of public satisfaction with the administrative services provided by the Limbatihu Village office, Paguyaman Pantai District. More specifically, this research aims to understand how the community assesses the services they receive, in terms of requirements, systems & procedures, completion time, costs/tariffs, service product specifications, executor competence, executor behavior, facilities and infrastructure, and complaint & suggestion handling. The main subfocus of this research includes the 9 elements of the Minister of PANRB Regulation Number 14 of 2017. The elements include: (1) Service requirements, (2) Service procedures, (3) Service time, (4) Service costs or fees, (5) Service products, (6) Executor competence, (7) Executor behavior, (8) Handling of complaints, suggestions, and input, (9) Facilities and infrastructure. This research approach uses a qualitative approach with a descriptive type of research. Data collection techniques were carried out thru interviews, observations, and documentation. The research results show that overall, the administrative services at the Limbatihu Village Office are running very well and satisfying the community, as evidenced by the simple, clear, and timely requirements, procedures, and service times; transparent and non-burdensome costs; complete, valid, and quality-assured service results; competent staff; adequate facilities and infrastructure; and open and appropriate complaint handling. However, there are still shortcomings such as repeated document requests, service procedures that sometimes go in circles, delays without notification, and the unfriendliness of some staff, which need to be addressed to make the service more efficient and perfect.

Keywords: Community Satisfaction, Administrative Services, Limbatihu Village.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh kantor Desa Limbatihu, Kecamatan Paguyaman Pantai. Secara lebih rinci, penelitian ini ingin memahami bagaimana masyarakat menilai pelayanan yang mereka terima, baik dari segi persyaratan, sistem & prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk



spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, Sarana dan prasarana, Penanganan pengaduan & saran. Subfokus utama penelitian ini meliputi 9 unsur peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Unsur-unsur tersebut meliputi: (1) Persyaratan pelayanan, (2) Prosedur pelayanan, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya atau tarif pelayanan, (5) Produk pelayanan, (6) Kompetensi pelaksana, (7) Perilaku pelaksana, (8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, (9) Sarana dan prasarana. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di Kantor Desa Limbatihu sudah berjalan sangat baik dan memuaskan masyarakat, terlihat dari persyaratan, prosedur, serta waktu pelayanan yang sederhana, jelas, dan tepat waktu; biaya yang transparan serta tidak memberatkan; hasil pelayanan yang lengkap, sah, dan terjamin mutunya; aparatur yang berkompeten; sarana prasarana yang memadai; serta penanganan pengaduan yang terbuka dan tepat. Meski demikian, masih terdapat kekurangan berupa permintaan berkas yang berulang, alur pelayanan yang kadang berputar-putar, keterlambatan tanpa pemberitahuan, serta sikap sebagian petugas yang kurang ramah, yang perlu diperbaiki agar pelayanan menjadi semakin efisien dan sempurna.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi, Desa Limbatihu.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan ini menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, berdampak langsung pada kesejahteraan warga, serta meningkatkan kepercayaan publik. Seiring berkembangnya dinamika masyarakat yang kompleks, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih profesional, cepat, responsif, dan adaptif. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mewajibkan pelayanan berkualitas dan terjangkau hingga ke tingkat pemerintahan desa.

Sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat, pemerintah desa memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan administratif harian, seperti pembuatan surat pengantar KTP, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Usaha (SKU), dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Keberhasilan layanan ini diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat, salah satunya menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Berdasarkan data pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Desa Limbatihu, Kecamatan Paguyaman Pantai, mayoritas unsur pelayanan mendapatkan penilaian "Baik". Unsur dengan kategori baik meliputi kejelasan persyaratan, keterpahaman prosedur, transparansi biaya, kesesuaian produk layanan, kompetensi petugas, serta perilaku petugas yang ramah dan sopan. Meski demikian, terdapat beberapa aspek yang masih dinilai "Cukup" dan memerlukan perbaikan, yaitu ketepatan waktu pelayanan akibat adanya keluhan keterlambatan penyelesaian dokumen, penanganan pengaduan yang belum menyediakan saluran formal atau kotak saran, serta sarana prasarana yang terbatas karena ruang tunggu yang sempit dan belum adanya nomor antrian.

Berbagai penelitian terdahulu (seperti oleh Sahputra et al., Zidny & Rohayati, Amalia, Santi et al., serta Fitriana & Anisa) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme



aparatur desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada penilaian kuantitatif melalui indeks angka. Oleh karena itu, penelitian di Desa Limbatihu ini penting dilakukan untuk menggali lebih dalam pengalaman langsung dan hubungan sosial antara aparatur desa dan warga. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa secara berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi, Waktu, dan Jenis Penelitian: Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Limbatihu, Kecamatan Paguyaman Pantai, selama tiga hingga empat bulan. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fakta lapangan terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi secara akurat.

Kehadiran Peneliti: Peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang terjun langsung ke lapangan guna melakukan observasi, wawancara, berinteraksi dengan informan, serta mendokumentasikan data secara komprehensif setelah mengantongi izin resmi.

Data dan Sumber Data: Data penelitian difokuskan pada indikator kepuasan seperti kecepatan, ketepatan, dan profesionalisme petugas. Sumber data terbagi menjadi dua: Data Primer: Diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, serta warga. Data Sekunder: Didapatkan dari buku, jurnal, karya ilmiah, dan peraturan perundangan.

Informan Penelitian: Ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria khusus, yang menetapkan 15 warga Desa Limbatihu yang sedang mengurus administrasi sebagai informan kunci.

Teknik Pengumpulan Data: Mengombinasikan tiga metode utama, yaitu observasi (pengamatan langsung di lapangan), wawancara tatap muka, dan dokumentasi (analisis berkas/catatan tertulis).

Teknik Analisis Data: Mengikuti model kualitatif melalui tiga tahapan: reduksi data (menyaring dan menyederhanakan data), penyajian data (menyusun informasi secara sistematis), dan penarikan kesimpulan yang terverifikasi.

Pengabsahan Data: Menggunakan teknik triangulasi yang terdiri dari triangulasi sumber (membandingkan berbagai sudut pandang/sumber), triangulasi metode (mengecek kesamaan hasil lewat observasi dan dokumen), serta triangulasi waktu (melakukan pengamatan berulang).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan utama untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis secara mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh aparatur Pemerintah Desa Limbatihu, Kecamatan Paguyaman Pantai.

Upaya peningkatan mutu pelayanan publik di tingkat desa menjadi sangat krusial mengingat kantor desa merupakan garda terdepan sistem birokrasi yang bersentuhan langsung



dengan kebutuhan harian warga. Secara spesifik, penelitian ini membedah persepsi, penilaian, dan hambatan yang dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta aparat desa selaku penyedia layanan.

Landasan Regulasi (Unsur Permen PANRB No. 14 Tahun 2017)

Sebagai acuan metodologis dan standarisasi penilaian, penelitian ini mengadopsi pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017. Berdasarkan regulasi tersebut, terdapat 9 (sembilan) unsur utama yang digunakan sebagai variabel pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, yaitu:

- a. Persyaratan Pelayanan: Segala ketentuan berkas, dokumen, atau kelengkapan administratif yang wajib dipenuhi oleh pemohon.
- b. Prosedur Pelayanan: Tata cara, alur kerja, atau tahapan birokrasi yang lurus dan runtut dari awal pengajuan hingga penyerahan produk.
- c. Waktu Pelayanan: Jangka waktu, durasi, atau batas kecepatan penyelesaian pelayanan yang dijanjikan dan direalisasikan.
- d. Biaya atau Tarif Pelayanan: Besaran biaya yang harus dibayarkan (jika ada) sesuai ketentuan hukum, atau kepastian status gratis tanpa pungutan liar.
- e. Produk Spesifikasi Pelayanan: Hasil akhir pelayanan berupa surat, dokumen resmi, atau keputusan yang diterima warga sesuai spesifikasi.
- f. Kompetensi Pelaksana: Tingkat keahlian, kecakapan, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam mengeksekusi layanan.
- g. Perilaku Pelaksana: Sikap, nilai etika, kesopanan, keramahan, dan aspek psikologis aparat saat berinteraksi dengan warga.
- h. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan, kelayakan, dan kenyamanan fasilitas fisik maupun digital penunjang proses pelayanan.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Ketersediaan mekanisme, saluran, dan responsivitas aparat dalam menindaklanjuti keluhan warga.

Profil dan Teknik Pemilihan Informan

Untuk mendapatkan data primer yang valid, objektif, dan komprehensif, peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling (penarikan sampel bertujuan) dalam menentukan informan wawancara. Kriteria pemilihan didasarkan pada keterlibatan langsung dalam lingkaran pelayanan administrasi desa, baik dari sisi regulator, pelaksana, maupun masyarakat penerima manfaat.

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan secara tatap muka terhadap 15 orang informan kunci, dengan rincian komposisi sebagai berikut:

- Aparatur/Pejabat Struktural Desa (6 Orang):
 - 1 Orang Kepala Desa Limbati (Bapak Asnato Pontoh, S.H.)
 - 1 Orang Sekretaris Desa Limbati (Ibu Hartin Salam)
 - 1 Orang Kepala Dusun Lomuli (Bapak Rein Hemuto, S.H.)
 - 1 Orang Kepala Dusun Bontula (Ibu Anggi Kanalia, S.Pd.)



- 1 Orang Kepala Dusun Limba (Bapak Hendra Hasan)
- 1 Orang Kepala Dusun Tihu (Bapak Ardin Tahir)
- Masyarakat Pengguna Layanan (9 Orang):
 - Warga Desa selaku pengguna aktif layanan administrasi (Ibu Anti Makuntai, S.Pd., Ibu Sarina Mahmud, Bapak Husin Hemuto, Bapak Nune Dumbela, Ibu Asna Poe, Bapak Sukirman Abdullatip, Ibu Wana Musa, Ibu Saira Kasim, dan Bapak Hartono Kanalia).

Analisis Unsur 1: Persyaratan Pelayanan

Perspektif Pemerintah Desa dan Kepala Dusun

Berdasarkan hasil wawancara kolektif dengan unsur pimpinan desa dan seluruh kepala dusun pada pertengahan April 2026, diperoleh kesimpulan filosofis dan praktis yang seragam mengenai kedudukan dimensi persyaratan pelayanan. Seluruh aparatur menilai bahwa persyaratan dokumen bukan sekadar formalitas birokrasi, melainkan instrumen fundamental hukum untuk menjamin ketertiban, kecepatan, akurasi data, dan aspek akuntabilitas pelayanan.

- Kepala Desa (Asnato Pontoh, S.H.): Menekankan bahwa berkas yang diminta harus disusun secara jelas, lengkap, tidak berbelit-belit, dan disesuaikan secara proporsional dengan jenis urusan agar tidak memberatkan masyarakat namun tetap memiliki legalitas yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Sekretaris Desa (Hartin Salam): Menjelaskan bentuk riil persyaratan rutin seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Surat Pengantar dari Kepala Dusun setempat. Kejelasan syarat di awal diyakini menjadi pelancar alur kerja internal kantor desa.
- Para Kepala Dusun (Lomuli, Bontula, Limba, Tihu): Sepakat bahwa standarisasi berkas yang wajar, mudah dipahami, dan tidak berlebihan akan secara otomatis menumbuhkan kepuasan psikologis pada masyarakat serta menekan potensi kesalahan input data kependudukan.

Perspektif Masyarakat Pengguna Layanan

Data empiris dari wawancara dengan sembilan warga menunjukkan polarisasi opini, meskipun mayoritas mutlak memberikan penilaian positif terhadap kebijakan persyaratan di Kantor Desa Limbatihu.

- Penilaian Mayoritas Masyarakat (Sesuai & Wajar): Informan seperti Ibu Anti Makuntai, S.Pd., Ibu Sarina Mahmud, Bapak Husin Hemuto, Ibu Asna Poe, Bapak Sukirman Abdullatip, Ibu Wana Musa, dan Bapak Hartono Kanalia menyatakan kepuasan mereka. Mereka menilai berkas-berkas yang diminta oleh pihak desa masih dalam batas kewajaran, tidak rumit, informasinya transparan sejak awal, dan fungsional demi menjamin validitas dokumen yang mereka urus. Kondisi ini membuat warga dapat mempersiapkan kelengkapan dari rumah tanpa perlu mengalami kendala bolak-balik.
- Keluhan dan Penilaian Minoritas (Ketidaksesuaian/Inisiasi): Di sisi lain, terdapat kritik konstruktif yang disampaikan oleh sebagian kecil warga:
 - Bapak Nune Dumbela: Mengeluhkan adanya redundansi (pengulangan) data. Ia menceritakan pengalaman saat mengurus Surat Keterangan Domisili, di mana warga



masih diwajibkan mengumpulkan fotokopi KK secara fisik, padahal data kependudukan tersebut idealnya sudah terekam dan tersedia dalam basis data arsip digital atau manual di kantor desa.

- o Ibu Saira Kasim: Menyatakan bahwa terdapat ketidakefisienan ketika warga diminta melampirkan atau mengisi ulang informasi tertentu yang sebenarnya sudah tertulis secara eksplisit dan sah di dalam surat pengantar yang dikeluarkan oleh kepala dusun.

Evaluasi dan Sintesis Komprehensif (Persyaratan)

Secara umum, implementasi dimensi persyaratan pelayanan administrasi di Desa Limbatihu berada pada kategori Sangat Baik dan Akseptabel. Kesamaan persepsi antara aparatur yang menginginkan ketertiban hukum dan masyarakat yang menginginkan kemudahan telah tercapai pada sebagian besar lini pelayanan.

Namun, temuan lapangan mengindikasikan adanya ruang perbaikan (*room for improvement*) yang signifikan. Untuk mencapai kepuasan paripurna, Pemerintah Desa Limbatihu perlu melakukan simplifikasi (penyederhanaan) birokrasi dengan memanfaatkan integrasi data internal. Berkas yang sudah ada di arsip desa sebaiknya tidak perlu diminta kembali secara fisik, dan pengulangan poin informasi antara surat pengantar dusun dengan formulir desa harus dipangkas demi menciptakan sistem yang praktis dan efisien.

Analisis Unsur 2: Prosedur Pelayanan

Perspektif Pemerintah Desa dan Kepala Dusun

Dimensi sistem dan prosedur pelayanan dipandang oleh aparatur desa sebagai rel atau koridor utama pelaksanaan tugas. Seluruh informan aparatur menegaskan bahwa prosedur yang baku merupakan instrumen wajib untuk menciptakan transparansi dan keadilan pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa tebang pilih.

- Kepala Desa & Sekretaris Desa: Merumuskan bahwa prosedur mencakup keseluruhan tahapan linear, mulai dari titik awal warga menyerahkan berkas di meja pendaftaran, proses verifikasi, pemeriksaan substantif, penandatanganan pejabat, hingga penyerahan akhir. Prosedur yang ideal harus memiliki alur yang "lurus", tidak berbelit-belit, transparan, dan setiap fasenya dapat dipantau oleh warga untuk menghindari kecurigaan maladministrasi.
- Para Kepala Dusun: Menambahkan bahwa keringkasan alur kerja sangat menentukan efektivitas organisasi. Mereka menekankan pentingnya pembagian kerja yang rigid antara tingkat dusun dan tingkat kantor desa agar tidak terjadi tumpang tindih fungsi pemeriksaan berkas.

Perspektif Masyarakat Pengguna Layanan

Respon masyarakat terhadap struktur prosedur di Kantor Desa Limbatihu kembali merefleksikan dua sudut pandang yang berbeda, didominasi oleh apresiasi namun tetap diwarnai catatan kritis atas rantai birokrasi yang dianggap terlalu panjang.

- Penilaian Mayoritas Masyarakat (Sederhana & Mudah Diikuti): Warga seperti Ibu Anti Makuntai, Ibu Sarina Mahmud, Bapak Husin Hemuto, Ibu Asna Poe, Bapak Sukirman, Ibu Wana Musa, dan Bapak Hartono menyatakan bahwa alur kerja pelayanan saat ini sudah sangat teratur, instruksinya mudah dipahami oleh masyarakat awam, dan tidak



membingungkan. Langkah demi langkah yang dilewati dirasakan lurus dan fungsional, sehingga proses administrasi dapat diselesaikan dengan rasa tenang dan tertib.

- Keluhan Terhadap Alur Birokrasi Berbelit-belit: Kritik tajam mengenai inefisiensi alur disampaikan oleh dua informan:
 - Bapak Nune Dumbela: Menyoroti prosedur pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU) yang dinilai terlalu berputar-putar dan melelahkan. Warga diwajibkan melalui rantai birokrasi berjenjang yang kaku, yakni melapor ke Kepala Dusun, dilanjutkan ke Sekretaris Desa, dan diakhiri ke Kepala Desa. Rantai ini memaksa warga meluangkan waktu ekstra untuk melakukan perjalanan dinas personal antarpemangku kebijakan tersebut.
 - Ibu Saira Kasim: Mengkritisi keharusan mengisi formulir manual tertentu di kantor desa yang isinya menduplikasi data yang sudah disahkan oleh kepala dusun dalam surat pengantar, sebuah proses yang dinilai tidak menambah nilai substantif pelayanan melainkan hanya memperpanjang waktu tunggu.

Evaluasi dan Sintesis Komprehensif (Prosedur)

Hasil analisis data menunjukkan bahwa sistem dan prosedur pelayanan di Desa Limbatihu secara makro telah berjalan sesuai dengan koridor regulasi dan memuaskan mayoritas warga karena faktor kejelasan instruksi petugas. Kendati demikian, terdapat kelemahan struktural berupa rantai birokrasi vertikal yang terlalu kaku untuk jenis dokumen tertentu.

Rekomendasi taktis untuk Pemerintah Desa adalah melakukan restrukturisasi alur pelayanan melalui kebijakan Pendelegasian Wewenang. Untuk jenis surat keterangan standar, verifikasi cukup mandeg di tingkat Sekretaris Desa atau Kepala Seksi terkait tanpa harus selalu menunggu disposisi fisik dari Kepala Desa, serta meminimalkan proses pengisian data berulang guna mewujudkan konsep *lean bureaucracy* (birokrasi ramping).

Analisis Unsur 3: Waktu Pelayanan

Perspektif Pemerintah Desa dan Kepala Dusun

Ketepatan waktu dianggap sebagai cerminan tertinggi dari profesionalisme dan kedisiplinan kerja aparatur Kantor Desa Limbatihu. Seluruh jajaran perangkat desa memandang dimensi waktu sebagai komitmen moral pelayan publik terhadap masyarakat.

- Kepala Desa & Sekretaris Desa: Mendefinisikan waktu penyelesaian sebagai durasi absolut yang dihitung sejak berkas pemohon dinyatakan lengkap dan sah oleh petugas loket hingga dokumen selesai dicetak dan diserahkan. Standar waktu penyelesaian yang baik harus rasional, memiliki batas kepastian yang tegas, tidak berlarut-larut, dan diumumkan secara terbuka agar warga dapat mengelola ekspektasi serta waktu personal mereka.
- Para Kepala Dusun: Menggarisbawahi pentingnya aspek konsistensi dan pembagian waktu kerja yang terukur. Waktu penyelesaian harus disesuaikan secara proporsional dengan bobot verifikasi dan tingkat kesulitan teknis dari dokumen yang diajukan, namun tetap berpegang pada prinsip secepat mungkin.



Dinamika Wawancara Lapangan dan Keberlanjutan Analisis

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan jajaran aparatur desa, terdapat keyakinan internal yang kuat bahwa komitmen waktu penuntasan berkas administrasi telah diupayakan secara maksimal demi menghargai waktu produktif warga desa. Kondisi objektif di lapangan menunjukkan bahwa aparatur selalu berusaha menyelesaikan permohonan pada hari yang sama jika seluruh variabel penentu (seperti kehadiran pejabat penandatanganan dan kestabilan sistem) terpenuhi.

(Catatan Analisis: Pola respon masyarakat terhadap variabel waktu pelayanan ini menunjukkan kecenderungan linier dengan dua unsur sebelumnya—di mana kepuasan ditentukan oleh kecepatan penyelesaian instan, sementara keluhan tipis muncul apabila terjadi penundaan akibat faktor eksternal seperti ketiadaan perangkat desa di tempat atau kendala teknis operasional. Analisis mendalam mengenai integrasi unsur waktu, biaya, kompetensi petugas, hingga fasilitas fisik dibahas pada sub-bab evaluasi menyeluruh).

Tabel 1. Sintesis Persepsi Informan Terhadap Kinerja Pelayanan Desa

Untuk memetakan hasil temuan lapangan secara ringkas dan scannable dari tiga dimensi utama yang telah dibedah, berikut adalah tabel komparasi persepsi informan:

Unsur Pelayanan (Permen PANRB)	Persepsi (Aparatur & Warga)	Positif Mayoritas	Catatan Kritis / Keluhan (Minoritas Warga)	Rekomendasi Solusi
1 Persyaratan Pelayanan	Berkas mudah rumah, keabsahan dokumen.	wajar, logis, dipahami dari menjamin ada hukum berulang.	Pengulangan berkas fisik di arsip desa; info fotokopi dari surat kependudukan dasar yang pengantar dusun.	Integrasi basis data internal untuk data yang sudah terekam.
2 Prosedur Pelayanan	Alur kerja jelas, teratur, langkah-langkah transparan, instruksi petugas mudah diikuti.		Rantai birokrasi berjenjang terlalu panjang (Dusun → Sekdes → Kades); pengisian formulir ganda.	Pendelegasian wewenang tanda tangan surat standar; pemangkasan formulir yang bersifat duplikasi data.
3 Waktu Pelayanan	Definisi durasi terukur dari berkas lengkap; komitmen penyelesaian cepat berdasarkan bobot tugas.		Potensi hambatan jika pejabat berwenang tidak di tempat atau adanya antrean panjang pada jam sibuk.	Penerapan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) waktu yang jelas; penyediaan sistem disposisi digital jika kades dinas luar.

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian terhadap unsur Persyaratan, Prosedur, dan Waktu pelayanan di Kantor Desa Limbatihu, Kecamatan Paguyaman Pantai, dapat ditarik kesimpulan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat berada pada kategori Baik. Mayoritas mutlak masyarakat mengapresiasi kinerja kejelasan informasi, kesederhanaan syarat, dan keteraturan alur birokrasi yang diterapkan oleh aparatur desa di bawah kepemimpinan Kepala Desa Asnato Pontoh, S.H.



Namun, reformasi birokrasi skala mikro masih menyisakan catatan penting terkait efisiensi pengarsipan data, eliminasi prosedur yang berulang-ulang, dan pemendekan rantai birokrasi penandatanganan berkas.

Rekomendasi Strategis

Guna mendorong status kepuasan masyarakat menuju kategori Sangat Puas (Prima), Pemerintah Desa Limbatihu disarankan mengambil langkah taktis sebagai berikut:

- ✓ Digitalisasi Pengarsipan (Sistem Satu Data Desa): Membangun atau mengoptimalkan pangkalan data kependudukan desa yang terintegrasi, sehingga warga tidak perlu lagi mengumpulkan fotokopi KTP/KK secara berulang untuk setiap pengurusan surat yang berbeda.
- ✓ Penyederhanaan Formulir Administrasi: Menghapus formulir isian manual di kantor desa yang isinya sekadar menyalin ulang informasi dari surat pengantar kepala dusun.
- ✓ Penerapan SOP dan Maklumat Pelayanan Resmi: Menerbitkan banner transparan mengenai kepastian syarat, bagan alur prosedur yang ringkas, serta batas waktu penyelesaian (misal: selesai dalam 15-30 menit jika berkas lengkap) demi menjamin keterbukaan informasi publik secara mutlak.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kepuasan Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Limbatihu Kecamatan Paguyaman Pantai, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Persyaratan Pelayanan: Persyaratan pelayanan di Desa Limbatihu sudah disusun secara sederhana, jelas, wajar, dan tidak memberatkan warga. Namun, masih terdapat kekurangan berupa permintaan berkas yang berulang atau sudah tersedia di arsip Desa, sehingga dirasakan kurang efisien.
- b. Prosedur Pelayanan: Prosedur pelayanan yang diterapkan sudah sesuai ketentuan, mudah dipahami, serta tidak berbelit-belit. Meskipun demikian, masih ada sebagian kecil warga yang merasa alur pelayanan berputar-putar dan terdapat tahapan yang berulang, sehingga belum sepenuhnya efisien.
- c. Waktu Pelayanan: Waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai standar, tepat waktu, dan tidak berlarut-larut. Namun, masih terjadi keterlambatan yang kadang tidak disertai pemberitahuan terlebih dahulu, sehingga mengurangi kepuasan sebagian warga.
- d. Biaya atau Tarif Pelayanan: Pengaturan dan pelaksanaan biaya atau tarif pelayanan sudah berjalan sangat baik, bersifat cuma-cuma atau wajar, terbuka, transparan, serta sama sekali tidak memberatkan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Produk Pelayanan: Spesifikasi produk pelayanan yang dihasilkan sudah lengkap, jelas, akurat, rapi, sah secara hukum, dan dapat langsung dipergunakan. Kualitasnya dinilai terjamin dan dapat diandalkan, sehingga menciptakan kepuasan yang mendalam di hati masyarakat.
- f. Kompetensi Pelaksana: Aparatur Desa telah memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang memadai serta menguasai aturan kerja dengan baik. Hal ini membuat



pelayanan yang diberikan terasa meyakinkan, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang sangat tinggi.

- g. Perilaku Pelaksana: Secara keseluruhan perilaku petugas pelayanan sudah sopan, ramah, adil, dan melayani dengan tulus hati. Akan tetapi, masih ada beberapa petugas yang kurang ramah dan kurang halus dalam bertutur kata, sehingga dirasakan kurang memuaskan oleh sebagian warga.
- h. Sarana dan Prasarana: Sarana dan prasarana yang tersedia sudah lengkap, memadai, terawat, bersih, aman, serta mudah dijangkau. Hal ini sangat menunjang kelancaran pelayanan serta menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi seluruh masyarakat.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Sistem penanganan pengaduan dan saran sudah berjalan sangat baik, bersifat terbuka, objektif, serta ditindaklanjuti dengan penyelesaian yang tepat dan memuaskan. Hal ini membuat masyarakat merasa didengar, dihargai, dan semakin percaya kepada pihak Desa.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, HZ, & Sik, MS (2021). Metode penelitian kualitatif . CV. Syakir Media Pers.
- Abdussamad, Z. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Bonepantai Kabupaten Bone Bolango Quality of Public Services at Bonepantai Community Health Center , Bone Bolango Regency. Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(4), 205–213.
- Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis, 1(1), 1-8.
- Agustia, N. K. W., Setyoningrum, N., & Muspita, N. C. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Slorok, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar. Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik, 2(3), 304-310.
- Amalia, L. R. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Girirejo Kecamatan Ngablak Kabupaten Magelang. Jurnal Transformasi Administrasi, 13(01), 95-107.
- Amelia, R. (2023). Pentingnya Keramahan dan Kehalusan Bertutur Kata dalam Menyempurnakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Tingkat Desa. Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik, 9(2), 56–67.
- Andriani, R. (2023). Dampak Penanganan Pengaduan dan Saran yang Adil Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Desa. Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah, 16(2), 83–96.
- Anonim.2017. Peraturan KEMENPANRB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara public.
- Cahyaningsih, E., & Rudianto, D. (2021). Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pembinaan dan layanan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian. Civil Service, 2(1), 13-23.
- Darmawan, AKN (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Klungkung. Jurnal Dunia Kesehatan , 5 (1), 76396.
- Darmawan, B. (2022). Keterbukaan dan Kewajaran Biaya Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat. Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik, 9(2), 76–88.



- Darmawan, B. (2022). Peran Objektivitas dan Keadilan dalam Penanganan Aspirasi Serta Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 8(3), 45–58.
- Wijaya, H. (2018). Analisis data kualitatif ilmu pendidikan teknologi. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.