

# KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA SUNGAI BAUNG KECAMATAN RENGAT BARAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU

## *THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE SUNGAI BAUNG VILLAGE OFFICE, RENGAT BARAT SUBDISTRICT, INDRAGIRI HULU REGENCY*

Indrayani<sup>1</sup>, Romagia<sup>2</sup>, Nia Mardiana<sup>3</sup>, Nur Anni Azizah<sup>4</sup>, Putri Wulandari<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Riau Indonesia, Rengat, Indonesia

E-mail: [yaniindra@gmail.com](mailto:yaniindra@gmail.com), [romagia@gmail.com](mailto:romagia@gmail.com), [niania847@gmail.com](mailto:niania847@gmail.com),  
[nuranniazizah@gmail.com](mailto:nuranniazizah@gmail.com), [putriwulandari@gmail.com](mailto:putriwulandari@gmail.com)

**Abstrak:** Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dalam upaya memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu. Pengumpulan data primer melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dengan menggunakan Teknik Purposive untuk pegawai desa sedangkan untuk masyarakat menggunakan Teknik Accidental Random Sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu data yang telah terkumpul akan diolah dan pengolahan data dilakukan dengan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu adalah cukup baik yang didominasi pada pelaksanaan indikator akuntabilitas. Hambatan-hambatan pelaksanaan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu yaitu kurangnya efektivitas pegawai, kurangnya responsif pegawai dan kurangnya kepatuhan terhadap aturan yang ada.

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

***Abstract:** Public service is at the core of governmental functions in fulfilling the needs and interests of the community. This study aims to examine the quality of public services at the Sungai Baung Village Office, Rengat Barat District, Indragiri Hulu Regency. This research employs a qualitative approach with a descriptive qualitative research type. The study was conducted at the Sungai Baung Village Office, Rengat Barat District, Indragiri Hulu Regency. Primary data were collected through observation, interviews, and documentation. The informants were selected using the purposive technique for village officials, while the community members were selected using accidental random sampling. The data analysis technique involves data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that the implementation of service quality at the Sungai Baung Village Office is considered fairly good, with the accountability indicator being the most dominant. The obstacles in implementing service quality include the lack of employee effectiveness, low responsiveness of staff, and insufficient compliance with existing regulations.*

**Keywords:** Quality, Service, Public

## PENDAHULUAN

Instansi pemerintah secara umum memiliki tanggungjawab yakni melaksanakan pelayanan publik atau publik service secara berkualitas. Masyarakat luas sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan tersebut dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan atau sangat tidak efektif atau efisien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan sebagai pelayanan publik yang prima.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan suatu perubahan dalam bidang pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya.

Arti penting pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2013) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kemudian menurut Sinambela (2016), pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah akan menentukan seberapa besar kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan dalam melayani, tetapi juga menyangkut sikap dan perilaku aparatur dalam melayani dengan etika, keramahan, serta keadilan. Hal ini sama dengan pernyataan penelitian menurut Afriyanti dan Oktavia (2022) menjelaskan bahwa pelayanan di Kelurahan Belakang Padang cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Petugasnya memiliki etika yang baik, ramah dan santun melayani masyarakat, serta informasi yang diberikan jelas sehingga mudah untuk dimengerti.

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi pegawai dimanfaatkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara berkualitas. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa atau masyarakat. idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh pegawai birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa atau masyarakat. Kemampuan dan sumber daya dari pegawai birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pada kualitas pelayanan dapat dicapai.

Arti penting kualitas pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat

tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung ada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Menurut Kasmir dalam Harbani Pasolong (2013) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Kemudian pelayanan publik menjadi ukuran kinerja pemerintah paling terlihat. Masyarakat bisa menilai secara langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, sebab kualitas pelayanan publik dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun pelayanan publik ialah perilaku yang profesional, efektif, efisien, bertanggung jawab (Wachjudin dalam Afriyanti dan Oktavia, 2022).

Penelitian menurut Susilo & Firmansyah (2022) menemukan bahwa meskipun sebagian indikator layanan berjalan cukup baik, beberapa aspek seperti kecepatan layanan dan responsivitas pegawai masih perlu ditingkatkan. Rekomendasi penelitian meliputi pelatihan pegawai dan peningkatan sarana demi mendukung kualitas layanan publik yang lebih baik.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Harbani Pasolong (2013), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu :

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* : kesanggupan

untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen.

5. *Empathy* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Menurut Sinambela dkk dalam Harbani Pasolong (2013) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. *Transparansi* yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. *Akuntabilitas* yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. *Kondisional* yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. *Partisipatif* yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. *Kesamaan hak* yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.

6. *Keseimbangan hak dan kewajiban* yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Hardiyansyah (2017 : 108), diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

1. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur
2. Kemampuan perangkat
3. Pengawasan/kontrol sosial
4. Perilaku birokrasi/aparatur

5. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi

6. Restrukturisasi organisasi.

Salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yakni Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu. Secara fungsi melaksanakan pelayanan publik pada wilayah administratif Desa Sungai Baung. Menurut Undang-Undang tentang Desa Nomor 06 Tahun 2016, Desa adalah desa dan adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut, adalah kesatuan masyarakat hukum yang batas wilayahnya berwenang untuk mengatur, mengatur, dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat atas prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia Serikat.

Adapun jenis pelayanan di Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu meliputi pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan administrasi umum dan pelayanan administrasi pembangunan.

Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pelayanan biodata penduduk seperti surat pengantar pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan domisili, surat keterangan perubahan data kependudukan dan lain-lain sedangkan pelayanan kependudukan pindah meliputi surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang dan sebagainya. Kemudian pelayanan kependudukan kelahiran meliputi surat keterangan kelahiran, surat pernyataan belum memiliki akte kelahiran dan lain-lain. Pelayanan kependudukan kematian meliputi surat keterangan kematian, surat kematian dan lain-lain.

Pelayanan administrasi umum seperti surat keterangan usaha, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan tempat usaha, surat keterangan

ahli waris, surat keterangan kepemilikan lahan dan surat keterangan lainnya. Sedangkan pelayanan administrasi pembangunan seperti informasi atau keterangan pembangunan di wilayah perdesaan.

Pelaksanaan pelayanan dan kinerja pegawai desa masih belum optimal sehingga masih adanya beberapa pelayanan yang kurang terealisasi dengan baik sesuai dengan waktu dan target yang telah ditentukan. Ada beberapa permasalahan pelayanan di Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu seperti masih kurang terbuka atau transparansi pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak desa yang dilihat dari sulitnya masyarakat mengakses informasi-informasi pelayanan, seperti prosedur, persyaratan, biaya dan waktu pelayanan. Serta masih kurang responnya pegawai dalam memahami aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat dalam hal menyelesaikan dan menanggapi aduan atau keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan latarbelakang masalah dan gejala-gejala permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiono (2017) penelitian kualitatif ini dapat diartikan sebagai metode yang menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian baik seseorang, lembaga, masyarakat dan sebagainya yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati untuk mendapatkan data

yang actual dari informan. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pengumpulan data primer melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dengan menggunakan Teknik Purposive untuk pegawai desa seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa dan Kasi Pelayanan. Sedangkan untuk masyarakat menggunakan Teknik Accidental Random Sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu data yang telah terkumpul akan diolah dan pengolahan data dilakukan dengan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung ada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dalam upaya memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik memiliki posisi yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang prima, efektif, efisien, akuntabel, dan transparan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja aparatur pemerintah dalam menjawab tuntutan dan harapan masyarakat yang terus berkembang.

Kualitas dipergunakan dalam menilai atau menentukan seberapa baik suatu objek sesuai dengan persyaratan atau

spesifikasinya. Jika persyaratan tersebut terpenuhi, artinya kualitas barang yang bersangkutan baik, sebaliknya jika tidak maka bisa dibilang buruk. Kualitas layanan bisa diidentifikasi dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang benar-benar mereka terima atau akan terima dengan layanan yang benar-benar mereka harapkan (Wachjudin, 2021).

Konteks pembahasan mengenai kualitas pelayanan prima tercermin dari :

### 1. Transparansi

Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Kriteria penilaian meliputi pelayanan bersifat terbuka, mudah diakses, memadai dan mudah dimengerti.

Hasil penelitian tanggapan informan tentang transparansi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pada kantor desa didominasi pada tanggapan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa ada sebagian informan menilai pelaksanaan transparansi pelayanan pada kantor desa masih cukup baik, dimana dalam pelaksanaan transparansi pelayanan disebabkan karena belum terlaksananya dengan baik berupa memberikan pelayanan yang bersifat mudah dan dapat diakses oleh semua pihak dan pelayanan yang disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

Informan menilai bahwa pegawai atau pihak desa belum memberikan pelayanan yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, waktu dan persyaratan pelayanan yang ada, sehingga masyarakat masih adanya yang belum mengerti mengenai persyaratan dalam pengurusan surat-menyurat yang diperlukan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa belum baiknya tingkat transparansi pelayanan publik akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Menurut Sopanah (2013) menyatakan bahwa transparansi dalam pelayanan publik berkaitan dengan ketersediaan informasi secara jelas,

lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat, yang bertujuan untuk membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. selanjutnya menurut Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan informasi, tetapi juga dengan kejujuran, pertanggungjawaban, dan partisipasi masyarakat dalam mengawasi jalannya pelayanan.

Hal ini sama dengan hasil penelitian menurut Sari dan Pramusinto (2020) menunjukkan bahwa tingkat transparansi yang tinggi dalam pelayanan publik di Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul, berdampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, terutama dalam layanan administrasi kependudukan. Mereka menemukan bahwa keterbukaan informasi, kemudahan akses, dan partisipasi masyarakat memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa.

Kemudian didukung juga oleh penelitian Ardiansyah (2021) dalam penelitiannya di Kota Banjarmasin menemukan bahwa transparansi informasi publik melalui layanan digital dan papan pengumuman desa secara langsung meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta menurunkan tingkat keluhan masyarakat terhadap layanan publik.

## 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kriteria penilaian akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan peraturan perundangan serta sesuai prosedur yang berlaku. Hasil penelitian tanggapan informan masih cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian informan menilai tentang akuntabilitas pelayanan pada kantor desa masih cukup baik.

Dimana dalam penilaian tentang akuntabilitas pelayanan disebabkan karena belum terlaksananya dengan baik berupa memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur. Informan menilai bahwa pihak telah memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat namun masih terkadang masih terjadi bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku, seperti mengenai biaya dan waktu penyelesaian. Biaya yang ditentukan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku serta proses penyelesaian pelayanan pun terkadang terlambat.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan kewajiban pihak penyelenggara layanan untuk memberikan pertanggungjawaban atas segala kegiatan dan keputusan yang telah dilakukan kepada publik atau lembaga yang memiliki kewenangan. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas mendorong pemerintah untuk bekerja secara efisien, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Mardiasmo, 2006).

Tingkat akuntabilitas pelayanan yang tinggi akan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian menurut Putri dan Nugroho (2021) menunjukkan bahwa tingkat akuntabilitas yang tinggi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Godean berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat, terutama dalam layanan administrasi kependudukan dan perizinan. Hal ini didukung oleh mekanisme pelaporan yang jelas, keterbukaan informasi, serta evaluasi kinerja pegawai secara berkala.

Selanjutnya menurut Lestari dan Hidayat (2020) menekankan pentingnya sistem pengawasan internal serta keterlibatan aktif masyarakat dalam proses

evaluasi kinerja pelayanan. Studi ini mengungkap bahwa masyarakat yang dilibatkan dalam proses evaluasi akan mendorong penyelenggara layanan untuk lebih bertanggung jawab dan transparan dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, akuntabilitas dalam pelayanan publik tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga bottom-up melalui pengawasan partisipatif.

Dengan demikian akuntabilitas memainkan peran penting dalam menjamin mutu atau kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dalam mendukung kepuasan masyarakat sebagai penerima utama pelayanan publik.

### 3. Kondisional

Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kriteria penilaian meliputi pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, berpinsip efisien dan efektif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa informan memberikan tanggapan kurang baik terhadap pelaksanaan kondisional.

Hal ini menunjukkan bahwa ada sebagian informan menilai tentang kondisional pelayanan pada kantor desa masih kurang baik. Dimana dalam penilaian tentang kondisional pelayanan disebabkan karena masih kurangnya pelaksanaan pelayanan secara efektif dan efisien. Lamban pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam proses pelayanan maupun dalam hal penyelesaian surat menyurat serta jam pelayanan yang kurang fleksibel atau lambatnya proses pembukaan jam layanan publik. Jadi, tujuan pelayanan dengan memberikan kepuasan masyarakat belum tercapai secara maksimal.

Menurut Pasolong (2013) menyatakan bahwa pelayanan publik yang bersifat kondisional berarti pelayanan diberikan dengan memperhatikan kondisi, kebutuhan, dan karakteristik masyarakat penerima layanan, sehingga pelayanan

tidak dilakukan secara seragam, tetapi menyesuaikan konteks lokal dan situasi aktual.

Kemudian menurut penelitian Rahmawati dan Susanti (2021) menunjukkan bahwa indikator kondisional pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kalidoni belum berjalan optimal, terutama dalam menyesuaikan waktu dan metode pelayanan dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Banyak warga yang tidak mampu mengakses layanan karena jam pelayanan tidak fleksibel, dan tidak adanya pelayanan alternatif untuk kelompok rentan seperti lansia dan difabel.

Dengan demikian kondisional dalam pelayanan publik belum diinternalisasi secara baik oleh banyak instansi pemerintah. Pelayanan masih berorientasi pada kemudahan bagi penyelenggara, bukan pada kenyamanan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kebijakan dan inovasi pelayanan berbasis konteks lokal agar prinsip pelayanan yang adil dan inklusif benar-benar terwujud.

### 4. Partisipatif

Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dalam era demokrasi dan keterbukaan, pelayanan publik tidak lagi hanya menjadi tanggung jawab penyelenggara, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif masyarakat sebagai pihak yang menerima manfaat pelayanan. Partisipasi masyarakat tidak hanya meningkatkan legitimasi dan transparansi, tetapi juga menjadi indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Dwiyanto, 2006).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan informan masih kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa hampir sebagian responden menilai tentang partisipatif pada kantor desa masih Kurang Baik. Dimana dalam penilaian tentang

partisipatif, terlihat dari masih kurangnya pegawai memahami kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Pegawai kurang responden terhadap tanggapan dan keinginan masyarakat. Masyarakat menginginkan akan pelayanan secara berkualitas dan cepat serta tidak adanya pilih kasi dalam memberikan pelayanan. Selain dari pada itu pegawai kurang dalam menanggapi keluhan yang ada didalam masyarakat.

Daya tanggap terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat pada pelayanan perlu ditingkatkan, dalam hal ini sama hal dengan hasil penelitian menurut Muhibullah, & Purnamasari (2023) menjelaskan bahwa daya tanggap provider pada customers seperti harapan, keinginan bisa dikatakan cukup akan tetapi, hanya perlu dilakukan komperhensif lagi dalam menanggapi harapan dan keinginan tersebut.

Kemudian didukung juga oleh penelitian Lestari dan Fadhilah (2021) menemukan bahwa kurangnya partisipasi masyarakat menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan di Desa Margasari, karena banyak kebijakan pelayanan yang tidak berdasarkan aspirasi masyarakat.

Dengan demikian partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di berbagai wilayah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi warga tentang hak pelayanan, kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah, serta belum optimalnya mekanisme partisipatif yang tersedia. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya sistematis untuk memperkuat kapasitas partisipatif masyarakat agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara berkelanjutan.

##### 5. Kesamaan hak

Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial. Kriteria penilaian yaitu mendorong peran serta masyarakat, memperhatikan aspirasi masyarakat dan

memahami kebutuhan masyarakat. Kriteria penilaian yaitu tidak melakukan diskriminasi suku, ras, agama, golongan dan status sosial, memberikan pelayanan yang sama serta memberikan pelayanan secara profesional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan memberikan tanggapan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa ada sebagian informan menilai tentang kesamaan hak dalam memberikan pelayanan pada kantor desa masih cukup baik. Dimana dalam penilaian tentang kesamaan hak dalam memberikan pelayanan disebabkan karena belum terlaksananya dengan baik berupa memberikan pelayanan secara profesional dan sama semua pihak penerima layanan publik. Informan menilai bahwa terkadang pegawai dalam memberikan pelayanan tidak secara profesional seperti lambatnya dalam proses pelayanan maupun dalam penyelesaian pelayanan serta waktu operasional pelayanan tidak sesuai dengan aturan yang ada. selain dari pada itu pegawai terkadang dalam memberikan dengan mempertimbangkan hubungan kedekatan emosional dengan masyarakat baik itu hubungan ras, suku dan lain-lain.

Salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah kesamaan hak (equity), yaitu memberikan akses dan perlakuan yang setara kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang ekonomi, sosial, budaya, agama, atau kemampuan fisik (Dwiyanto, 2006). Kemudian secara empiris menurut Ramadhani dan Nurhadi (2020) menegaskan bahwa penerapan prinsip kesetaraan dalam pelayanan kependudukan memperkuat rasa keadilan sosial dan meningkatkan kepercayaan publik.

Dengan demikian kesamaan hak dalam pelayanan publik merupakan prasyarat penting dalam membangun pelayanan yang berkualitas, adil, dan berkelanjutan. Pemerintah perlu tidak

hanya menekankan standar prosedural pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa semua kelompok masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara merata. Perlu dilakukan evaluasi berkala dan perbaikan sistem agar prinsip kesetaraan tidak hanya menjadi jargon, tetapi betul-betul terimplementasi dalam seluruh aspek pelayanan.

#### 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik adalah suatu kondisi di mana terdapat hubungan timbal balik yang proporsional antara hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan kewajiban masyarakat untuk memenuhi syarat dan prosedur yang ditetapkan dalam pelayanan publik. Kriteria penilaian yaitu mempertimbangkan aspek keadilan, memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak dan memberikan pelayanan secara prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan menilai pada tanggapan masih cukup baik.

Hal ini menunjukkan bahwa ada sebagian responden menilai tentang keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan pada kantor desa masih cukup baik. Dimana dalam penilaian tentang keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan disebabkan karena belum terlaksananya dengan baik berupa memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak dan memberikan pelayanan secara prima. Informan menilai bahwa pegawai terkadang dalam memberikan pelayanan kurang memberikan kesamaan hak dan kewajiban pelayanan, masyarakat telah memberikan kewajibannya dalam pelayanan seperti persyaratan pelayanan yang lengkap namun dalam proses penyelesaian pelayanan terkadang terjadi kelambatan dengan alasan tertentu. Selain dari pada itu, pegawai masih

kurang memberikan pelayanan secara prima baik dalam kecepatan dan ketepatan.

Hak masyarakat mencakup hak atas akses yang adil, informasi yang transparan, kecepatan layanan, dan keadilan dalam perlakuan. Namun demikian, hak ini harus dibarengi dengan kewajiban masyarakat, seperti mematuhi prosedur layanan, memberikan data yang benar, menghormati petugas pelayanan, serta turut menjaga ketertiban dan etika dalam berinteraksi. Ketika masyarakat hanya fokus menuntut hak tanpa memenuhi kewajibannya, maka akan terjadi ketimpangan yang menghambat tercapainya pelayanan yang optimal.

Menurut penelitian Putra dan Lestari (2021) menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surakarta salah satunya didukung oleh kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban, seperti membawa dokumen lengkap, datang tepat waktu, dan mematuhi prosedur. Hal ini membantu aparatur pelayanan bekerja lebih efisien dan responsif. Hasil ini diperkuat oleh temuan Sari dan Nurmala (2022) dalam konteks pelayanan kesehatan, di mana kepuasan masyarakat meningkat signifikan ketika pengguna layanan tidak hanya menuntut haknya tetapi juga menjalankan kewajibannya dengan baik.

Dengan demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum menyadari peran kewajibannya dalam proses pelayanan. Hal ini mengakibatkan antrean panjang, kekacauan administratif, dan beban kerja berlebih pada petugas pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang baik, tetapi juga oleh kesadaran partisipatif masyarakat dalam memenuhi peran dan tanggung jawabnya serta memperkuat pemahaman tentang pentingnya keseimbangan hak dan kewajiban, diharapkan terjadi sinergi yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat dalam

menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

Secara keseluruhan disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu masih cukup baik, sebagian besar informan memberikan tanggapan didominasi pada indikator akuntabilitas dengan alasan bahwa bahwa pegawai telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berdasarkan aturan yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Namun terkadang masih terjadi bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku, seperti mengenai biaya dan waktu penyelesaian. Biaya yang ditentukan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku serta proses penyelesaian pelayanan pun terkadang terlambat. Saran-saran dalam penelitian ini yaitu peningkatan kedisiplinan pegawai dalam bekerja serta taat terhadap peraturan yang berlaku.

Adapun faktor penghambat pelaksanaan pelayanan pada Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat yaitu kurangnya sarana prasarana pelayanan, kurangnya partisipasi dan keterlibatan masyarakat serta kedisiplinan budaya organisasi. Hal di atas sejalan dengan hasil penelitian menurut Novi Agustina dkk. (2022) menjelaskan bahwa terdapat kendala dalam penerapan dimensi layanan seperti tangibles, reliability, dan empathy. Fasilitas yang belum memadai, prosedur yang tidak jelas, serta kurangnya disiplin petugas mengakibatkan kualitas pelayanan di desa ini belum optimal.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu masih cukup baik, sebagian besar informan memberikan

tanggapan didominasi pada indikator akuntabilitas dengan alasan bahwa bahwa pegawai telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berdasarkan aturan yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Namun terkadang masih terjadi bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku, seperti mengenai biaya dan waktu penyelesaian. Biaya yang ditentukan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku serta proses penyelesaian pelayanan pun terkadang terlambat. Saran-saran dalam penelitian ini yaitu peningkatan kedisiplinan pegawai dalam bekerja serta taat terhadap peraturan yang berlaku.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu" dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak Kantor Desa Sungai Baung Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu, khususnya Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan seluruh aparatur desa yang telah memberikan izin, dukungan, serta informasi yang sangat berharga selama proses penelitian berlangsung. Tanpa keterbukaan dan kerja sama mereka, penelitian ini tidak akan berjalan dengan lancar.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada masyarakat Desa Sungai Baung yang telah bersedia menjadi informan penelitian. Partisipasi mereka memberikan pandangan yang jujur dan objektif mengenai kualitas pelayanan publik yang diterima, sehingga hasil

penelitian ini dapat mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

Selanjutnya, penulis menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada Universitas Riau Indonesia beserta para dosen pembimbing dan rekan sejawat yang telah memberikan arahan, saran, dan dukungan akademik. Bimbingan tersebut sangat membantu penulis dalam penyusunan kerangka teori, analisis, serta penyempurnaan hasil penelitian.

Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan doa, semangat, dan bantuan selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Dukungan moral dan material dari mereka sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhirnya, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat menjadi sumbangsih bagi peningkatan mutu pelayanan publik, khususnya di desa-desa wilayah Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanti, D. N., & Oktavia, Y. (2022). Analisis pelayanan publik di Kelurahan Belakang Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(3), 184–190.
- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2022). Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 15(2), 1–12. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.166>
- Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh transparansi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kota Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 11(1), 45–52.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah., 2017, *Manajemen Pelayanan Publik dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Gava Media.
- Lestari, A. D., & Hidayat, R. (2020). Pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat: Studi kasus di Kabupaten Sleman. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 15(1), 50–62.
- Lestari, R., & Fadhilah, N. (2021). Hubungan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik di Desa Margasari. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(2), 89–101.
- Mardiasmo. (2006). *Akuntansi sektor publik*. Andi.
- Muhibullah, & Purnamasari, H. (2023). Analisis kinerja pelayanan publik pada aplikasi Sapawarga Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(3), 181–193.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pasolong, Harbani . 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta.
- Putra, M. A., & Lestari, D. (2021). Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik: Studi pada Dinas Dukcapil Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 8(2), 132–144.
- Putri, R. D., & Nugroho, H. S. W. (2021). Akuntabilitas pelayanan publik dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat: Studi pada Kantor Kecamatan Godean. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 85–97. <https://doi.org/10.24843/JIAP.2021.v11.i2.p5>

- Rahmawati, D., & Susanti, R. (2021). Evaluasi pelayanan publik berdasarkan prinsip good governance di Kecamatan Kalidoni. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 8(2), 115–128.
- Ramadhani, R., & Nurhadi, T. (2020). Penerapan prinsip kesamaan hak dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 75–86.
- Sari, R. N., & Nurmala, T. (2022). Hak dan kewajiban pengguna layanan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 45–58.
- Sari, N. W., & Pramusinto, H. (2020). Transparansi pelayanan publik di tingkat kecamatan: Studi kasus di Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(2), 101–113.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Alfabeta.
- Susilo, A., & Firmansyah, A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepala Desa Bulakwaru, Kecamatan Tarub, Kabupaten Tegal. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(3). 104-111. <https://doi.org/10.59059/jupiekes.v2i3.1589>
- Sopannah, A. (2013). *Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas publik melalui kinerja keuangan daerah*. UMM Press.
- Wachjudin, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. *Cendekia Jaya*, 3(2), 162–181. <https://doi.org/10.47685/cendekia-jaya.v3i2.199>.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 06 Tahun 2016 Tentang Desa.