



**CONSILIUM : Journal Education and Counseling**

**P-ISSN:[2775-9465]**

**E-ISSN:[2776-1223]**

**KUALITAS LAYANAN PUBLIK DALAM SISTEM PEMERINTAHAN  
DESA: STUDI DI KANTOR DESA JOMBANG KECAMATAN JOMBANG  
KABUPATEN JEMBER**

Revo Alghazar Egimanda, Ivan Sugiharto, Raul Fahni Oktavio  
Muhammad Iqbal Alamsyah, Ria Angin

**Universitas Muhammadiyah Jember**

Email coresponden :revobaik0205@gmail.com

**Abstrak**

Layanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup masyarakat. Kualitas layanan publik yang baik diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan warga, memberikan kemudahan akses, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Di tingkat desa, kualitas layanan publik memegang peranan yang sangat penting karena desa merupakan unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat. Namun, dalam prakteknya, masih banyak tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal, termasuk di desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengeksplorasi kualitas layanan publik dalam sistem pemerintahan desa di Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali persepsi masyarakat dan aparat pemerintah desa terkait kualitas pelayanan yang diberikan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan keberhasilan atau kegagalan pelayanan publik di tingkat desa serta persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh penulis dan menunjukkan bahwa kualitas layanan Publik di kantor Desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember telah sesuai dengan yang diinginkan meskipun belum dikatakan efektif. Selain itu terdapat pula hambatan-hambatan yang mempengaruhi seperti kurangnya sarana dan prasarana dalam layanan Publik di kantor Desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Publik, Pemerintahan Desa, Kepuasan Masyarakat

## **Pendahuluan**

Pemerintah desa memiliki peran penting dalam menyediakan layanan dasar kepada masyarakat, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah desa tidak hanya berpengaruh pada kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat, tetapi juga pada tingkat kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Oleh karena itu, memahami kualitas layanan publik di tingkat desa menjadi sangat penting untuk perbaikan dan peningkatan efisiensi pemerintahan. Palelleng, Habbe, & Sanusi, (2021).

Desa menjadi perhatian pemerintah nasional karena desa menduduki peranan strategis, yang mana sebagian besar masyarakat Indonesia tinggal dalam wilayah administrasi desa sehingga di sinilah peran desa menjadi krusial untuk memberdayakan masyarakat sebagai pondasi keberhasilan pembangunan bangsa. Selain penyaluran Dana Desa yang ditransfer dari APBN, wujud dari keseriusan pemerintah nasional terhadap pemberdayaan desa juga dapat dilihat dari banyaknya program yang berbasis desa. Dana Desa ini mampu mendukung keberjalanan program SDGs (Sustainable Development Goals) Desa sehingga output pembangunan desa berbasis kondisi faktual, yang mana secara normatif mendasarkan pada usulan program sesuai dengan kebutuhan dan kearifan lokal desa setempat, serta sejalan dengan SDGs Nasional (Prasetyo, Camelia, & Hartanto, 2021). Dalam konteks ini, usulan-usulan melalui proses partisipasi masyarakat sehingga semua kebutuhan dapat terakomodir.

Kecamatan Jombang Kabupaten Jember merupakan salah satu wilayah yang menjadi fokus penelitian ini. Desa ini memiliki karakteristik tertentu yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti demografi, letak geografis, kondisi ekonomi, dan tingkat partisipasi warga dalam kegiatan pemerintahan. Kualitas layanan publik dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Menurut Zeithaml et al. (1990), kualitas layanan mencakup lima dimensi utama: keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan tangibles (bukti fisik). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor ini juga relevan dalam konteks pemerintahan desa, meskipun ada

variabel tambahan seperti sumber daya manusia, infrastruktur, dan kebijakan lokal yang turut mempengaruhi.

Dalam konteks pemerintahan desa, studi-studi sebelumnya menemukan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas layanan yang diberikan. Hal ini seringkali disebabkan oleh keterbatasan anggaran, rendahnya kapasitas SDM aparatur desa, serta kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan. Savitri, Andreas, & Diyanto, (2020).

Kualitas layanan publik dalam sistem pemerintahan desa merupakan aspek yang sangat penting untuk menciptakan pemerintahan yang responsif dan efektif di tingkat desa. Kualitas layanan publik di desa dapat diukur dari berbagai dimensi, termasuk aksesibilitas, efisiensi, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Beberapa referensi dan konsep utama yang dapat digunakan untuk memahami kualitas layanan publik dalam sistem pemerintahan desa antara lain:

#### 1. Teori Layanan Publik (*Public Service Theory*)

- Layanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kepentingan umum. Layanan ini mencakup berbagai sektor seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan pelayanan sosial lainnya.
- Public Value Theory (Teori Nilai Publik): Teori ini menekankan pentingnya menciptakan nilai bagi masyarakat melalui pelayanan publik yang efektif dan responsif. Dalam konteks pemerintahan desa, ini bisa berarti peningkatan kualitas hidup masyarakat desa melalui berbagai layanan publik yang lebih baik. Mark Moore, (1995)
- New Public Management (NPM): Pendekatan ini menekankan pada pengelolaan layanan publik dengan prinsip efisiensi dan orientasi pasar. Di desa, ini bisa diterjemahkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi, penggunaan teknologi, dan pengelolaan sumber daya yang lebih efisien. Sartono, P.,(2018)

## 2. Dimensi Kualitas Layanan

- Keterjangkauan (Accessibility): Kualitas layanan publik di desa harus memastikan bahwa semua warga desa dapat mengaksesnya dengan mudah. Misalnya, proses administrasi seperti pembuatan KTP, KK, atau pelayanan kesehatan harus mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat.
- Transparansi dan Akuntabilitas: Pemerintah desa harus transparan dalam pengelolaan anggaran dan kebijakan publik. Ini berarti warga desa harus dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai penggunaan dana desa, program-program yang ada, serta pelaksanaan kebijakan desa.
- Efisiensi dan Efektivitas: Layanan publik yang baik harus memberikan hasil yang optimal dengan sumber daya yang tersedia. Di tingkat desa, ini bisa berarti pelayanan yang cepat, tanpa birokrasi berbelit-belit, serta tepat sasaran.
- Partisipasi Masyarakat: Warga desa harus diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan perencanaan kebijakan desa. Ini dapat dilakukan melalui musyawarah desa, forum warga, atau mekanisme partisipatif lainnya.
- Responsivitas dan Kepuasan Pengguna: Layanan publik di desa harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan menciptakan kepuasan bagi penerima layanan. Pemantauan dan evaluasi layanan oleh masyarakat juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada. Mulyani, S. & Widodo, W., (2020).

3. Sistem pemerintahan desa adalah struktur administratif yang berfungsi untuk mengelola dan menyelenggarakan pemerintahan serta pelayanan publik di tingkat desa. Pemerintah desa, yang terdiri dari Kepala Desa dan perangkat desa, bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Yuliana, S. (2021)

## 4. Regulasi Terkait Kualitas Layanan Desa

- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa: UU ini memberikan landasan hukum untuk otonomi desa, yang bertujuan agar pemerintahan desa dapat mengelola sumber daya dan kebijakan secara mandiri. UU ini juga

mendorong pemberdayaan masyarakat desa dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

- Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia: Berbagai peraturan menteri terkait pelayanan publik di desa, termasuk tentang pengelolaan dana desa dan penggunaan teknologi untuk pelayanan publik di tingkat desa. Ramadhanti, (2020).

#### 5. Indeks Kualitas Layanan Desa

- Beberapa penelitian dan kajian akademis membahas pengukuran kualitas layanan publik di desa melalui indikator-indikator tertentu. Misalnya, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Pembangunan Desa (IPD) yang dapat digunakan untuk menilai seberapa efektif dan berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.
- Penilaian melalui survey kepuasan masyarakat sering kali digunakan untuk mengukur seberapa puas warga dengan pelayanan desa terkait administrasi, infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Timotius, (2018)

#### 6. Praktik Baik (Best Practices) dalam Layanan Publik di Desa

- Digitalisasi Layanan: Banyak desa mulai mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, sistem informasi desa berbasis online untuk mempermudah pengajuan administrasi atau untuk melaporkan masalah-masalah terkait desa.
- Penguatan Kapasitas Aparatur Desa: Pelatihan dan peningkatan kapasitas perangkat desa adalah langkah penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar dan mampu memberikan hasil yang optimal.
- Model Pemerintahan Partisipatif: Menggunakan pendekatan yang melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi kebijakan desa, seperti melalui musyawarah desa atau forum warga, guna mendapatkan masukan langsung dan menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan masyarakat. Prasetyo, Camelia, & Hartanto, (2021).

## 7. Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Desa

- **Peningkatan Kapasitas SDM:** Pemerintah desa perlu memberikan pelatihan dan pendidikan kepada aparatur desa agar mereka memiliki keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan. Pengembangan kompetensi ini sangat penting untuk meningkatkan profesionalisme dalam bekerja.
- **Penggunaan Teknologi:** Pemanfaatan teknologi informasi, seperti e- government, dapat membantu mempercepat pelayanan publik di tingkat desa. Dengan sistem berbasis digital, pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan dapat terwujud.
- **Peningkatan Infrastruktur:** Pembangunan dan perawatan infrastruktur dasar yang memadai di desa, seperti jalan, kantor desa, dan fasilitas kesehatan, akan sangat mendukung kelancaran pelayanan publik.
- **Partisipasi Aktif Masyarakat:** Masyarakat harus dilibatkan dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan publik. Melalui forum musyawarah atau mekanisme lainnya, masyarakat dapat memberikan masukan yang berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan.
- **Evaluasi dan Pengawasan yang Terus-Menerus:** Pemerintah desa harus melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap setiap aspek pelayanan yang diberikan. Dengan pengawasan yang baik, pelayanan publik di desa bisa terus diperbaiki dari waktu ke waktu. Yuliana, S. (2021).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di Kecamatan Jombang Kabupaten Jember. Creswell (2007) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang diakhiri dengan narasi analisis data yang mampu menjelaskan tentang prosesnya. Penelitian kualitatif sendiri terdiri atas serangkaian penafsiran material yang bersifat neutralistik dan mampu menjadikan dunia terlihat. Dalam penelitian kualitatif, peneliti ditempatkan untuk menyelami setting atau latar penelitian. Penelitian yang menggunakan jenis deskriptif menggunakan survei, observasi, wawancara, dan studi kasus (Sugiyono, 2019).

Untuk dapat masuk ke dalam dunia informan, peneliti berinteraksi secara berkelanjutan untuk mencari makna dan perspektif informan yang kemudian dijelaskan dengan asumsi-asumsi kualitatif (Cresswell, 2007). Pengasumsian ini kualitas layanan Publik dalam Sistem Pemerintahan Desa dan Faktor-faktor kualitas layanan Publik dalam Sistem Pemerintahan Desa menjadi langkah awal dalam penelitian kualitatif yang didukung dengan penggunaan kerangka teoritis yang akan membentuk dan mempengaruhi permasalahan dalam penelitian dan memiliki keterkaitan akan pemaknaan individu atau kelompok terhadap permasalahan atau fenomena sosial tersebut.

Peneliti menggunakan informan sebagai sumber data untuk menyempurnakan penelitian mereka hingga tahap penyusunan kesimpulan. Peneliti menggunakan metode purposive sampling untuk memilih informan, informan sumber primer yaitu: 1. Camat Jombang, 2. Kepala desa Jombang, 3. Operator atau perangkat desa bidang pelayanan, 4. Sekretaris desa Jombang, 5. Masyarakat desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember. Selain menjadi informan, peneliti harus meminta informan tersebut untuk merupakan petunjuk utama dan mampu diterapkan untuk memeriksa kembali kebenaran data yang ada pada informan pokok.

Data dikumpulkan melalui data primer yang diperoleh dari informan melalui *in-depth interview* yang telah ditentukan di dalam subjek penelitian untuk ditanyakan dan digali atas informasi dalam proses wawancara mendalam dengan perangkat desa, kepala desa, dan warga masyarakat. Observasi lapangan juga dilakukan untuk menilai langsung proses pelayanan di kantor desa dan interaksi antara aparat desa dengan masyarakat. Selain itu, dokumentasi mengenai kebijakan lokal dan laporan tahunan desa juga dianalisis untuk melengkapi data. Data sekunder didapatkan secara tidak langsung melalui arsip-arsip dokumen pelaporan maupun pertanggungjawaban kualitas layanan publik di Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember, serta beberapa dokumen yang berkaitan dengan Renstra (Rencana Strategis).

. Beberapa penelitian sebelumnya, artikel, jurnal, dan situs web dengan sumber penelitian ini digunakan menjadi sumber data sekunder untuk penelitian ini. Penelitian deskriptif kualitatif menganut paham fenomenologis dan postpositivisme yang

bermaksud akan mengkritik penelitian kuantitatif yang terlalu berfokus pada observasi sembari menjelaskan, menggambarkan, dan meringkas kembali beragam keadaan dan fenomena yang terjadi di masyarakat dan bidang lain, tetapi tidak menitik beratkan hubungan kausalitas. Selain itu, data juga diperoleh dari penelusuran data olahan melalui literatur lain, seperti jurnal ilmiah, buku, maupun sumber internet lain yang berkorelasi dengan penelitian. Nantinya, hasil penelitian akan disajikan melalui narasi-narasi yang mampu menjelaskan kronologi realitas di dalam kualitas layanan publik dalam Sistem Pemerintahan Desa, selanjutnya disebut sebagai penelitian naratif.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa dalam hal Reliability (keandalan / kemampuan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pegawai desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember yang sudah terlatih sesuai dengan bidang dan juga latar belakang yang dimiliki para pegawai kantor Desa Jombang dan dalam pelayanan dapat dilihat dari aspek keandalan dimana pegawai sudah memiliki keahlian dan kemampuan masingmasing dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara ramah dan tepat sesuai dengan hasil wawancara dapat dimengerti bahwa aspek keandalan dapat dilaksanakan secara baik. Terbukti pegawai yang melakukan pelayanan merasa puas setelah dilayani oleh pegawai kantor Desa Jombang.

Namun masih ada keluhan-keluhan masyarakat yang harus dibenahi yaitu masih kurang nya fasilitas ruang tunggu yang membuat masyarakat sedikit merasa terganggu bila harus berdesak ketika banyak warga yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan kantor desa Jombang dikatakan bahwa prosedur pelayanan sederhana karena masyarakat hanya perlu menunggu antrian sampai akhirnya dilayani oleh pegawai atau staf yang bertugas. Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.



Pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Dalam hal ini pula yang membuat pelayanan di Desa Jombang dijalankan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu dijelaskan oleh Camat Jombang, bapak Nuryadi, S.STP, kepada Kepala Desa, bahwa: kita sebagai birokrasi harus mau menjalankan pelayanan kepada masyarakat karena memang sudah tugas kita.

Terkait dengan pengurusan KTP, Kartu Keluarga dan Pelayanan kesehatan, memang kita sifatnya hanya memberikan rekomendasi untuk diproses lebih lanjut (wawancara tanggal 4 november 2024.) Dari penjelasan Camat Jombang tersebut dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan yang diberikan dalam administrasi kependudukan di desa-desa hanyalah suatu rekomendasi dari kepala desa untuk dapat dilanjutkannya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Hal ini juga dijelaskan oleh Sekretaris Desa Jombang, Sutrisno, bahwa : Pelayanan administrasi terkait kependudukan memang oleh desa bentuknya adalah rekomendasi kepala desa, namun dalam prakteknya kan urusan KTP dan Kartu Keluarga ini kadang tidak dimengerti oleh masyarakat, sehingga kita yang dimintai bantuan untuk memprosesnya selanjutnya (wawancara tanggal 4 november 2024).

### **Responsiveness**

Responsive yaitu merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima pelayanan seperti halnya kemampuan petugas pelayanan untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakat, petugas pelayanan juga memberikan informasi yang mudah dimengerti sehingga masyarakat mendapatkan tindakan cepat terhadap penerima pelayanan. Tenaga pegawai Desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember memiliki kemauan, kesadaran dan berusaha melayani warga yang datang untuk menerima pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dalam bidang pelayanan. Maka dari hasil wawancara yang penulis lakukan bahwa koresponsifan pelayanan, dimana para petugas berusaha melayani masyarakat dengan cepat dan tepat

dalam arti memberikan tindakan dan informasi terhadap masyarakat tentang kualitas pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa pihak kantor Desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember menjaga dengan baik pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Responsive merupakan kemampuan untuk membantu warga dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Pelaksanaan pelayanan cepat, tepat dan tanggap merupakan keharusan dalam setiap pelayanan. Dalam hal ini adalah memaksimalkan pelaksanaan pelayanan, sebagaimana hasil wawancara oleh warga di kantor Desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember bahwa pelayanan dengan cara memaksimalkan fasilitas sarana dan prasarana. Selain itu didukung dengan fasilitas yang ada cukup memadai yang memberikan kemudahan dalam melayani dengan cepat kepada setiap pasien yang datang dalam pemeriksaan, pengobatan dan penyembuhan diri.

### **Assurance**

Assurance (keyakinan) adalah kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri yang tepat dan cepat kepada para warga, pengetahuan dan kesopanan tenaga pegawai dalam melayani masyarakat sehingga pegawai dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dimana masyarakat percaya terhadap pelayanan yang diberikan kantor Desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember bahwa mampu menunjukkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena sikap yang profesional dan respon terhadap warga itu sangat menunjang sekali untuk warga dan mereka merasa sangat dihargai, akan tetapi sedikit kendala mengenai peraturan yang baru berlaku sebagian warga belum faham dan juga banyak yang belum memiliki dan fasilitas seperti ruang tunggu yang kurang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai Assurance (keyakinan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya dari pegawai kantor desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember sebagai salah satu bagian dari

sistem pelayanan yang memegang peranan penting dalam membantu pemerintah mewujudkan kesejahteraan sosial melalui pelayanan.

### **Emphaty**

Emphaty (perhatian) adalah kemampuan pemberi layanan, keinginan dan kebutuhan penerima pelayanan untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua warga, tenaga pegawai dapat peduli, memberikan perhatian pribadi terhadap keluhan bagi setiap warga tanpa memandang status sosial. Berdasarkan wawancara dari narasumber masyarakat merasa diperhatikan oleh pegawai sangat baik dimana mereka merasa nyaman dan tanggap keinginan masyarakat untuk pelayanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dalam mendapatkan pelayanan, dimana memperhatikan dan mengetahui apa saja yang menjadi keluhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih optimal.

Dengan ini membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan rasa puas dan menimbulkan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember. Kantor desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember dalam pelayanan selalu berusaha memahami kebutuhan warga dan juga memberikan kemudahan terhadap warga yaitu dengan cara memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan-keluhan warga Desa Jombang. Emphaty (perhatian) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian kepada warga. Sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan bahwa pelayanan di kantor Desa Jombang. dalam hal perhatian yaitu dengan cara, dimana warga mengeluh tentang syarat ataupun pelayanan yang di keluhkan oleh warga dan pegawai memeriksa agar mengetahui apa saja yang di butuhkan untuk mendapatkan kelengkapan persyaratan.

### **Tangibles**

Pelayanan kesehatan juga dapat dilihat dari segi Tangibles (berwujud) adalah fasilitas peralatan, personel, fisik dan media komunikasi yang menunjang kegiatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, kantor Desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember dilengkapi dengan sarana dan prasarana berupa bangunan, tanah

dan fasilitas lainnya sebagian besar dalam kondisi baik, namun adapun yang kurang baik, tetapi dapat dimanfaatkan secara optimal. Sehingga dengan kelengkapan fasilitas kecuali internet dan ruang tunggu yang dimiliki memberikan pelayanan kepada masyarakat ini berarti dapat dijelaskan dari aspek berwujud (tangibles) dengan penampilan fasilitas – fasilitas peralatan yang ada baik itu personel, kerjasama dan media komunikasi serta kerapian pegawai cukup baik dalam melayani warga yang ada di wilayah Desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai kantor Desa Jombang Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember diharapkan lebih cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan warga. Untuk itu pihak kantor Desa kandolo menyediakan fasilitas-fasilitas dalam memberikan pelayanan diantaranya transportasi berupa sepeda motor dan fasilitas pendukung untuk melaksanakan pelayanan seperti meja, kursi antrian, komputer, printer dan lain-lain. Selain itu kantor Desa Jombang menyediakan pendukung untuk melaksanakan pelayanan diantaranya perpustakaan dan BUMDES yang terletak di samping kantor Desa Jombang. Dari hasil penelitian maka diketahui bahwa pelayanan dalam hal tangible (berwujud) yaitu dengan cara menyediakan fasilitas-fasilitas demi kelancaran yang cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa temuan utama terkait kualitas layanan publik di desa-desa di Kecamatan Jombang:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur. Banyak desa di Kecamatan Jombang mengalami keterbatasan dalam jumlah dan kompetensi aparatur desa. Hal ini mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Fasilitas kantor desa yang minim serta kekurangan sarana komunikasi juga menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang efisien.
2. Penyuluhan dan sosialisasi yang kurang. Banyak warga desa mengaku kurang memahami prosedur pelayanan publik karena kurangnya penyuluhan atau sosialisasi yang dilakukan oleh aparat desa. Hal ini menyebabkan beberapa warga tidak mengetahui hak dan kewajibannya, sehingga mereka cenderung tidak mengakses layanan yang seharusnya tersedia.

3. Keterbukaan dan transparansi. Meskipun sebagian besar pemerintah desa berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik, namun masih ada kekurangan dalam hal transparansi informasi terkait anggaran dan kebijakan publik. Beberapa warga merasa kesulitan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan terkait proses administrasi dan kebijakan desa.
4. Tingkat kepuasan masyarakat sebagian besar masyarakat merasa puas dengan layanan publik yang ada, terutama terkait dengan layanan administrasi kependudukan dan bantuan sosial. Namun, mereka mengeluhkan proses yang memakan waktu dan birokrasi yang kadang terasa rumit. Masyarakat juga menginginkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan dan kemudahan akses.
5. Faktor Budaya dan Partisipasi Masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik di desa masih tergolong rendah. Budaya masyarakat yang lebih mengandalkan informasi dari mulut ke mulut membuat mereka kurang berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan atau evaluasi layanan publik. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan.

Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik dalam Sistem Pemerintahan Desa di Kecamatan Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember, antara lain:

- Sumber Daya Manusia (SDM): Kapasitas dan kompetensi aparat desa mempengaruhi seberapa cepat dan efektif layanan dapat diberikan kepada masyarakat.
- Responsivitas: Masyarakat di Kecamatan Jombang mengungkapkan bahwa petugas layanan publik cukup responsif terhadap kebutuhan mereka, namun ada beberapa keluhan mengenai lambatnya respon terhadap permohonan yang lebih kompleks, seperti pengurusan surat tanah atau bantuan sosial.
- Infrastruktur dan Teknologi: Sarana dan prasarana yang terbatas, serta minimnya penggunaan teknologi informasi dalam administrasi, menjadi hambatan dalam memberikan layanan yang efisien.

- Empati: Perangkat desa di Kecamatan Jombang menunjukkan sikap empati yang cukup tinggi, seperti mendatangi rumah warga yang membutuhkan bantuan atau mengadakan pertemuan rutin untuk mendengarkan aspirasi masyarakat. Namun, ada kekhawatiran mengenai kurangnya perhatian terhadap kelompok-kelompok masyarakat tertentu yang marginal, seperti difabel dan lanjut usia.
- Keterlibatan Masyarakat: Partisipasi aktif warga dalam perencanaan dan evaluasi layanan dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintahan desa.
- Anggaran dan Kebijakan Pemerintah: Terbatasnya dana yang tersedia untuk desa seringkali menghambat penyediaan layanan berkualitas, terutama dalam bidang infrastruktur dan kesehatan. Sutaryo, E., & Wibowo, A. (2020)

Hambatan yang Dihadapi Pemerintah Desa di Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember. Beberapa hambatan utama yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas layanan publik antara lain adalah:

- Keterbatasan Anggaran: Alokasi dana desa yang terbatas seringkali tidak cukup untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat.
- Tantangan dalam Pengelolaan SDM: Kurangnya pelatihan dan pengembangan kapasitas untuk aparat desa menghambat peningkatan kinerja mereka.
- Kurangnya Partisipasi Masyarakat: Walaupun ada beberapa upaya untuk melibatkan masyarakat, partisipasi mereka dalam proses pengambilan keputusan masih terbatas.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan sebagian besar masyarakat di Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember menganggap kualitas layanan publik sudah optimal. Masyarakat mengeluhkan proses birokrasi yang lama, kurangnya transparansi dalam penggunaan anggaran desa, serta rendahnya kecepatan pelayanan administratif. Namun, mereka juga mengapresiasi beberapa kemajuan yang telah dicapai, seperti peningkatan akses terhadap layanan kesehatan dasar dan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat. Inovasi yang meningkatkan kualitas juga diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. VNC Ningtyas, R Angin, (2024).

Pemerintah berusaha untuk melayani warganya dengan lebih baik dalam otomatis sistem dan terus berusaha berinovasi untuk memberikan layanan dan mekanisme layanan yang lebih baik (Lu, 2022). Pemerintah juga membutuhkan sistem pelayanan yang efektif untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Perkembangan zaman saat ini pemerintah memiliki akses ke semua informasi melalui smartphone. Pemerintah melihat hal ini sebagai peluang untuk menyediakan akses pelayanan publik yang efektif untuk melayani warganya VNC Ningtyas, R Angin, (2024).

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan publik dalam sistem pemerintahan desa di Kecamatan Jombang, Kabupaten Jember, masih menghadapi sejumlah tantangan. Meskipun ada beberapa upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, masih terdapat kekurangan dalam hal sumber daya manusia, infrastruktur, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan publik, perlu adanya langkah-langkah strategis seperti:

1. Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa. Pemerintah desa harus melakukan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang efisien dan responsif.
2. Peningkatan Infrastruktur dan Teknologi. Penyediaan fasilitas yang memadai dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan serta memudahkan akses informasi bagi masyarakat.
3. Sosialisasi dan Penyuluhan kepada Masyarakat. Program sosialisasi yang intensif perlu dilakukan untuk memastikan masyarakat memahami prosedur layanan publik dan hak-hak mereka.
4. Penguatan Partisipasi Masyarakat. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik di tingkat desa untuk menciptakan akuntabilitas dan transparansi yang lebih baik.

## Daftar Pustaka

- Cresswell. (2007). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: Sage Publications.
- Duha, Timotius S.E., M.M. (2018). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lu, C. Y. (2022). An Automated Pricing System for a Buffet Restaurant with Daily Menu Updates in Health Village using Incremental Learning and Cloud Service. *Proceedings - 2022 IEEE International Conference on Consumer Electronics - Taiwan, ICCE-Taiwan 2022*, 237–238.  
<https://doi.org/10.1109/ICCE-Taiwan55306.2022.9869254>
- Mulyani, S. & Widodo, W. (2020). "Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 145-159.
- Palelleng, S., Habbe, A. H., & Sanusi, A. (2021). The Influence of Community Competency, Organizational Commitment, and Participation on the Accountability of Village Fund Management in North Toraja District. *Quest Journals: Journal of Research in Business and Management*, 9(7), 23-29.
- Prasetyo, A., Camelia, P., & Hartanto. (2021). Pursuing Village SDGs Through Village Fund Management Accountability (Case Study at Loa Duri Ilir, Kutai Kartanegara, East Kalimantan). *Proceedings of the 2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*. 564, pp. 319-321. Atlantis Press SARL.
- Rahman, M. (2022). "Inovasi Layanan Publik di Desa: Tantangan dan Peluang". *Jurnal Desa Mandiri*. Diakses dari: [www.jurnaldepad.org](http://www.jurnaldepad.org)
- Ramadhanti, A. A. (2020). Sinkronisasi, Harmonisasi dan Akuntabilitas Perencanaan Keuangan Desa. *Repository Unair*, 1-9.
- Sartono, P. (2018). *Pemerintahan Desa: Teori dan Implementasi dalam Praktek*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Savitri, E., Andreas, & Diyanto, V. (2020). Accountability and Transparency of Allocated Village Funds. *Scientific Journal of PPI-UKM*, 7(8), 1-9. doi: 10.27512/sjppi-ukm/ses/a10052020
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Susanto, E. (2021). "Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pemerintahan Desa Melalui Teknologi Digital". Diakses dari: [www.kemendesa.go.id](http://www.kemendesa.go.id)
- Sutaryo, E., & Wibowo, A. (2020). *Reformasi Administrasi Pemerintahan Desa: Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Jakarta:



Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

UndangUndang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

VNC Ningtyas, R Angin. (2024). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. Volume: 1, Nomor 3, 2024, Hal: 1-11. Pubmedia Social Sciences and Humanities

Yuliana, S. (2021). Kualitas Layanan Publik dalam Pemerintahan Desa: Studi Kasus di Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 14(3), 85-102.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Free Press