

## **PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PEBAUN HILIR KECAMATAN KUANTAN MUDIK KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Ihza Mahendra**

Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau,  
Indonesia

Correspondence author e-mail: [Ihzamahendra3007@gmail.com](mailto:Ihzamahendra3007@gmail.com)

**Geovani Meiwanda**

Universitas Riau, Indonesia

e-mail: [geovanimeiwanda@lecturer.unri.ac.id](mailto:geovanimeiwanda@lecturer.unri.ac.id)

### **ABSTRACT**

*Village office services provide satisfaction for the community by completing services on time and supported by adequate human resources and infrastructure. The Pebaun Hilir Village Office has not fully provided satisfaction in public administration services for the village community. This is due to inadequate infrastructure, especially the unavailability of a permanent village office, resulting in less than optimal service activities and most of them are carried out at employees' homes. This study aims to find out how the Public Service at the Pebaun Hilir Village Office, Kuantan Mudik District, Kuantan Singingi Regency. This research is descriptive qualitative by using secondary data collection techniques by conducting literature studies and secondary data sources as well as conducting direct research to the field to obtain primary data through observation, documentation, and interviews. In this study, researchers used the theory of Sitorus (2009; 86) which consists of 6 indicators namely Justice, Comfort, Care, Reliability, Convenience, and Trust. The results showed that the services of the Pebaun Hilir Village office in village government services had not been carried out optimally. It is known that there is still a lack of provision of facilities and infrastructure supporting services such as the absence of a special waiting room for the applicant community, service reception counters and the provision of permanent village offices so that most service activities are carried out in the village. House. office employees, as well as the lack of employee cooperation in providing services so that service achievement is less than optimal.*

**Keywords:** *Public Service, Village Office, Village Government*

## **ABSTRAK**

Pelayanan kantor Desa memberikan kepuasan bagi masyarakat dengan penyelesaian pelayanan tepat waktu dan di dorong dengan sumberdaya pegawai serta sarana prasarana yang memadai. Kantor Desa Pebaun Hilir belum seutuhnya memberikan kepuasan dalam pelayanan administrasi publik bagi masyarakat Desa hal ini dikarenakan sarana prasarana yang belum memadai terutama belum tersedianya kantor Desa tetap sehingga mengakibatkan kegiatan pelayanan kurang maksimal dan kebanyakan dilakukan di rumah pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data skunder dengan melakukan penelitian kepustakaan dan sumber-sumber data skunder serta melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk mendapatkan data primer melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Sitorus (2009;86) yang terdiri dari 6 indikator yaitu Keadilan, Kemudahan, Kepedulian, Kehandalan, Kenyamanan dan Kepercayaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan kantor Desa Pebaun Hilir dalam pelayanan administrasi Desa belum terlaksana dengan maksimal dimana diketahui kurangnya penyediaan sarana prasarana mendukung pelayanan seperti belum tersedia ruang tunggu khusus masyarakat pemohon, loket penerima pelayanan dan penyediaan kantor Desa tetap sehingga kegiatan pelayanan kebanyakan dilakukan di rumah pegawai kantor Desa, serta kurangnya kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan kurang maksimal.

**Kata Kunci** : Pelayanan Publik, Kantor Desa, Administrasi Desa

## **PENDAHULUAN**

Pemerintahan Desa sebagaimana maksud adalah Kepala Desa yang dibantu oleh perangkat Desa dimana diketahui Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa dan pemberdayaan masyarakat Desa. Penyelenggaraan pemerintahan Desa, pemerintah Desa harus didukung dengan tata usaha yang benar. Tata usaha adalah kegiatan mencatat semua proses penyelenggaraan pemerintahan Desa yang disebut dengan administrasi Desa.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang- Undang. Dalam pasal 1 Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Perwujudan pelayan publik dalam Desa melalui pemerintah Desa dapat kita lihat salah satunya dalam kinerja aparat pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan. Tentunya pelayanan yang cepat dan tepat adalah salah satu keinginan masyarakat Desa sehingga kegiatan biroraksi dinyatakan baik hal tersebut pastinya diiringi dengan kemampuan dan pendukung Sumberdaya Pegawai dan fasilitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan namun masih jauh dari kata maksimal dimana masih banyak hambatan dalam pemberian pelayanan hambatan tersebut antara lain rendahnya kualitas yang diberikan aparatur pemerintahan kurangnya sarana dan prasarana di kantor Desa yang menyebabkan tertundanya kelancaran pada pekerjaan pegawai terlebih khusus dalam kepengurusan pelayanan administrasi di kantor Desa.

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana-prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan, melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen atau masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang pelayanan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, ini dilihat dari bagaimana cara pemerintah melayani masyarakat ketika ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri, akan tetapi pada kenyataannya pemerintah belum dapat sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa, media sosial, ataupun media lainnya sehingga hal tersebut dapat menimbulkan citra

yang kurang baik terhadap aparaturnya Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah sebaiknya terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan, sehingga Pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan melayani masyarakat, semakin dituntut adanya kerja keras dan lebih meningkatkan kemampuan yang lebih optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan seperti tujuan pelayanan publik yang pada dasarnya adalah melayani masyarakat.

Pemerintah desa adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, karena masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah terutama Pemerintah Desa berdasarkan kualitas layanan publik yang diberikan.

Salah satu Desa Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi adalah Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi dengan luas wilayah 9.2 km<sup>2</sup>, dengan jumlah penduduk sebanyak 929 jiwa dengan laki-laki sebanyak 527 jiwa dan perempuan sebanyak 402 jiwa. Desa Pebaun Hilir masih ditemui hambatan pelayanan birokrasi Pemerintah Desa hal ini dikarenakan belum tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kantor Desa sehingga menyebabkan lambannya pencapaian penyelesaian pelayanan Desa sehingga tidak memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Pelayanan Kantor Desa Pebaun Hilir masih menjadi perbincangan masyarakat Desa hal ini pencapaian pelayanan yang masih cenderung terlambat dalam penyelesaiannya hal ini tidak lain dikarenakan sarana prasarana kantor Desa yang tidak mendukung kegiatan pelayanan seperti kantor Desa yang masih berpindah-pindah, peralatan komputer masih belum memadai serta terjadinya kegiatan pelayanan dari rumah-ke rumah pada pegawai yang membidangi pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan publik di Kantor Desa Pebaun Hilir meliputi pelayanan administrasi, pelayanan sosial dasar dan pelayanan informasi publik. Adapun yang termasuk kedalam pelayanan administrasi antara lain: 1) Pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK); 2) Pengantar pembuatan surat nikah; 3) Pembuatan surat keterangan domisili; 4) Pembuatan surat keterangan kelahiran; 5) Pembuatan surat keterangan kematian; 6) Pembuatan surat keterangan usaha; 7) Pengantar pembuatan surat izin keramaian; 8) Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM); 9) Pembuatan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM); dan 10) Pengantar pembuatan surat keterangan mutasi penduduk.

Berdasarkan penjelasan pelayanan admisnistras diatas bahwa masih banyak upaya pelayanan yang diberikan Kantor Desa. hal ini kantor Desa Pebaun Hilir mengalami hambatan dan keterlamabatan dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan pendukung pegawai dalam memberikan pelayanan dan jumlah pegawai yang masih dikatakan kurang sehingga memperlambatan penyelesaian pelayanan tentunya hal ini memberikan efek negative bagi masyarakat atas ketidak pastian penyelesaian berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) kantor Desa yang telah ditetapkan. Pendukung pencapaian pelayanan kantor Desa tidak lain juga didukung oleh sarana dan prasarana baik dari kelayakan kantor Desa dan prasaranan yang disediakan seperti kantor Desa Pebaun Hilir yang belum ditetapkan pada kantor khusus Desa secara khusus melainkan berpindah pindah sehingga memperlambat aktivitas kegiatan pelayanan.

Pelayanan Administrasi kantor Desa Pebaun Hilir tidak terlepas dari pencapaian penyelesaian pelayanan yang didasarkan Standar Operasional prosedur dengan tujuan keberhasilan pemberian kepuasan bagi masyarakat Desa dalam menerima pelayanan yang diberikan. Adapun berikut pencapaian pelayanan yang diberikan Desa Pebaun Hilir dalam pelayanan Administrasi desa.

**Tabel I.1. Data Pencapaian Pelayanan Administrasi Desa Pebaun Hilir 2021**

<b>No</b>	<b>Administrasi Desa</b>	<b>Jumlah Pemohon</b>	<b>Tidak Selesai</b>	<b>SOP</b>
1	Pengantar pembuatan Kartu	43	31	1 hari Kerja
2	Pengantar pembuatan surat nikah;	41	35	1 hari Kerja
3	Pembuatan surat keterangan domisili;	51	40	1 hari Kerja
4	Pembuatan surat keterangan kelahiran;	61	42	1 hari Kerja
5	Pembuatan surat keterangan kematian;	38	38	1 hari Kerja
6	Pembuatan surat keterangan usaha;	21	21	1 hari Kerja
7	Pengantar pembuatan surat izin keramaian;	-	-	1 hari Kerja
8	Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);	25	17	1 hari Kerja

9	Pembuatan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM); dan	30	27	1 hari Kerja
10	Pengantar pembuatan surat keterangan mutasi	39	31	1 hari Kerja

Berdasarkan tabel diatas Data Pencapaian Pelayanan Administrasi Desa Pebaun Hilir 2021 sebanyak 10 pelayanan Administrasi namun diketahui rata-rata pencapaian pelayanan belum tepat waktu dan sesuai dengan SOP pelayanan 1 hari kerja, sehingga pemohon harus menunggu sampai penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan pegawai dalam penyelesaian pelayanan dengan cepat dan tepat dan kurangnya pendukung sarana dan prasaranan yang disediakan Kantor desa terutama kantor Desa yang belum tersedia sehingga kepengurusan administrasi terkendala.

Berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas di Kantor Kepala Desa Pebaun Hilir belum sepenuhnya maksimal. Berdasarkan uraian diatas maka fenomena dalam penelitian ini adalah:

1. Tidak maksimalnya pelayanan administrasi di Desa Pebaun Hilir karena tidak memiliki kantor Desa, sarana prasaranan yang memadai dan kurangnya pegawai khusus dalam bidang pelayanan administrasi Desa melainkan hanya dilakukan sekretaris Desa.
2. Pejabat Desa tidak melayani pelayanan dikantor Desa selayaknya pelayanan melainkan kegiatan pelayanan dilakukan dirumah-rumah pegawai sesuai dengan bidangnya dan terkhusus kegiatan pelayanan administrasi Desa bagi masyarakat cenderung dilakukan di rumah sekretaris Desa.
3. Tidak memiliki SOP secara tertulis melainkan hanya secara verbal sehingga tidak sesuai dengan ketentuan aturan standar ketentuan pencapaian pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan fenomena diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kantor Desa belum dirasakan masyarakat hal ini dikarenakan pendukung pencapaian pelayanan belum memadai seperti belum adanya kantor Desa tetap, kurangnya penyediaan komputer, print dan kemampuan petugas dalam penyelesaian pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan sehingga pencapaian pelayanan belum masih mengalami hambatan. Berdasarkan fenomena tersebut sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian “Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kualitatif, yang bersifat analisis deskriptif. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan, dan mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data, dan menafsirkan makna data. Alasan penelitian ini menggunakan metode kualitatif agar peneliti dapat lebih mendalam tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi melalui pengumpulan data metode penelitian kualitatif. Dilihat dari wilayahnya, maka penelitian studi kasus hanya meliputi daerah atau subyek yang sangat sempit tetapi ditinjau dari objek atau sifat penelitian maka penelitian studi kasus lebih mendalam. Tujuan dari penelitian ini menggunakan analisis deskriptif adalah untuk mengungkapkan dan menggambarkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi tanpa menambah dan mengurangi. Analisis data dalam penelitian ini diawali dengan mengumpulkan data mentah yang telah di peroleh pada saat observasi, wawancara dan survei. Data mentah yang diperoleh baik dalam bentuk tertulis, soft copy dan catatan pada saat penelitian, kemudian dikumpulkan untuk di satukan menjadi sebuah data dan informasi yang lebih sederhana untuk dibaca dan dipahami. Hasil pengumpulan data wawancara dan survey yang diperoleh disusun berdasarkan pedoman penggalian data yang menjadi instrumen dalam penelitian yang telah disusun terlebih dahulu. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui wawancara dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari Kantor Desa Pebaun Hilir yang berkaitan dengan Pelayanan Pada Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi dikarenakan belum maksimalnya pelayanan administrasi di Desa Pebaun Hilir karena tidak memiliki kantor Desa tetap dalam memberikan pelayanan, sarana prasaranan yang memadai dan kurangnya pegawai khusus dalam bidang pelayanan administrasi Desa.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan Administrasi kantor Desa Pebaun Hilir tidak terlepas dari pencapaian penyelesaian pelayanan yang didasarkan Standar Operasional prosedur dengan tujuan keberhasilan pemberian kepuasan bagi masyarakat Desa dalam menerima pelayanan yang diberikan namun pelayanan kantor Desa belum dirasakan masyarakat hal ini dikarenakan pendukung pencapaian pelayanan belum memadai seperti belum adanya kantor Desa tetap, kurangnya penyediaan komputer, print dan kemampuan petugas dalam penyelesaian pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan sehingga pencapaian pelayanan masih mengalami hambatan.

Indikator penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu indikator pelayanan publik yang baik yang digunakan dalam pemerintah otonomi dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan menurut Sitorus (2009;86)., yaitu :

1. Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan.
2. Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi.
3. Kepedulian adalah perhatian dengan suasana sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik
4. Keandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor.
5. Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi parkir, suasana kantor dan ruang tunggu dan bebas dari calo oleh penerima layanan.
6. Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan

### **HASIL PENELITIAN BERDASARKAN TEORI Pelayanan Publik Sitorus (2009;86)**

#### **1. Keadilan**

Menurut Bugge at al. Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan. kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan bagi masyarakat dengan memberikan solusi dan upaya yang akan dilakukan masyarakat dalam kepengurusan berkas dan tidak adanya perbedaan bagi masyarakat dengan sikap sapaan dan komunikasi yang menyenangkan masyarakat. Maksudnya disini adalah bagaimana sikap tidak adanya perbedaan dan menerapkan sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat dikantor Desa Pebaun Hilir dengan tanggap



bagi masyarakat yang akan mengurus berkas administrasi serta memberikan solusi dan arahan terkait penyediaan persyaratan dan prosedur secara umum bagi masyarakat.

Dari hasil penelitian, pemberian pelayanan masih adanya ketidak samarataan bagi masyarakat pemohon pengurusan administrasi Desa hal ini terlihat dari pencapaian penyelesaian berkas pemohon diketahui pada tahun 2021 sebanyak 10 pelayanan Administrasi namun diketahui rata-rata pencapaian pelayanan belum tepat waktu pengurusan berkas pemohon masyarakat yang belum diselesaikan tepat waktu antara lain dikarenakan adanya pemberian pelayanan dengan mengutamakan unsur kedekatan dan saudara.

## **2. Kemudahan**

Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi persyaratan dan akses informasi. Kemudahan yang diberikan kantor Desa Pebaun Hilir berupa informasi secara langsung maupun madding informasi dalam pemenuhan persyaratan dan prosedur yang akan dilalutin dan dipenuhi.

Hal ini dimaksudkan kemudahan yang diberikan kantor Desa Pebaun Hilir dalam kepengurusan administrasi Desa melalui informasi secara langsung maupun madding informasi bagi masyarakat kepengurusan pelayanan administrasi Desa.

Kantor Desa Pebaun Hilir belum seutuhnya memberikan kemudahan bagi masyarakat pemohon pengurusan administrasi Desa dimana belum tersedianya papan informasi terkaitn persyaratan dan prosedur yang akan dipenuhi melainkan harus bertanya terhadap pegawai yang memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama yang seharusnya papan informasi disediakan di ruangan pelayanan sehingga masyarakat tanpa bertanya telah melengkapi berkas yang akan dipehuni.

## **3. Kepedulian**

Kepedulian memberikan perhatian dengan suasana yang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan public. Upaya pegawai kantor Desa Pebaun Hilir dalam kepedulian pegawai pencapaian pelayanan bagi masyarakat dengan memperhatikan kendala yang dihadapi masyarakat dalam kepengurusan berkas yang harus diselesaikan dan tanggap dengan keluhan masyarakat serta memberikan solusi.

Kepedulian pegawai bagi masyarakat yang akan mengurus berkas administrasi dikantor Desa Pebaun Hilir dengan memberikan solusi dan

arahan terkait penyediaan persyaratan dan prosedur yang dipehuni, namun pegawai kantor Desa Pebaun Hilir belum seutuhnya pegawai kepedulian dan tanggap bagi masyarakat akan keluhan yang dialami dimana hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai terutama secara khusus memberikan arahan terkait pengurusan yang akan dilakukan masyarakat dan penyediaan pamphlet akan prosedur dan persyaratan yang akan dipenuhi belum ada sehingga masyarakat masih mengalami kebingungan dengan hal ini masyarakat merasakan belum tanggapnya pegawai akan keluhan dan keinginan masyarakat dalam kepengurusan berkas yang akan disediakan

#### **4. Kehandalan**

Kehandalan dalam kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor. Hal ini kehandalan pegawai pelaksana pelayanan di kantor Desa sangat dibutuhkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat penerima pelayanan.

Kemampuan pegawai memberikan pelayanan administrasi Desa, dan masyarakat Desa penerima pelayanan kantor Desa, bahwa kemampuan pegawai kantor Desa Pebaun Hilir suda dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat meskipun belum tepat waktu didalam penyelesaiannya sesuai dengan sop 1 hari kerja hal ini dikarenakan jumlah pegawai dan penerima layanan administrasi Desa bagi masyarakat hanya dilakukan oleh sekdes belum adanya staf khusus pelayanan administrasi desa sehingga pencapaian pelayanan masih terlihat kurang maksimal dalam pemberian pelayanan bagi masyarakat Desa.

Kehandalan pegawai kantor Desa Pebaun Hilir belum memberikan pencapaian pelayanan yang maksimal sesuai dengan SOP yang ditetapkan dikarenakan kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, kurangnya jumlah pegawai serta belum adanya pegawai khusus yang dapat mengarahkan masyarakat dalam penyediaan persyaratan berkas dan memberikan solusi terkait keluhan masyarakat pemohon, sehingga dimana diketahui penyelesaian pelayanan administrasi desa selayaknya dapat diselesaikan 1 hari kerja namun selesai sampai beberapa hari dan bahkan 1 minggu.

#### **5. Kenyamanan**

Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dengan penyediaan sarana prasaranan mendukung kegiatan pelayanan.

Penyediaan sarana-prasarana memberikan dukungan dalam pencapaian pelayanan yang diberikan pegawai kantor Desa Pebaun Hilir terhadap masyarakat penyediaan sarana-prasarana meliputi tersedia kantor Desa, ruangan tunggu pelayanan, loket layanan, peralatan komputer dan pendukung peralatan lainnya sehingga memudahkan aktifitas kegiatan pelayanan yang diberikan bagi masyarakat penerima layanan sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat tersebut.

Kantor Desa dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi Desa, dan masyarakat Desa penerima pelayanan kantor Desa, secara umum kegiatan pelayanan kantor desa tentunya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat penerapan tersebut di dukung dengan sarana dan prasarana yang memadai namun hal ini di Desa Desa Pebaun Hilir masih mengalami hambatan penyediaan sarana-prasarana mulai dari penyediaan kantor desa peralatan komputer, prit, ruang pelayanan dan loket penerima layanan belum tersedia seperti kantor Desa lainnya sehingga pencapaian pelayanan yang diberikan kantor Desa Pebaun Hilir mengalami hambatan dan kepuasan bagi masyarakat dalam kepengurusan pelayanan yang diberikan kantor Desa.

Kenyamanan pelayanan administrasi kantor desa belum dirasakan masyarakat dalam kepengurusan administrasi Desa hal ini dikarenakan sarana-prasarana yang ada di kantor Desa Pebaun Hilir belum memadai mulai dari penyediaan kantor Desa khusus, peralatan komputer, ruang tunggu, dan loket penerima layanan masyarakat, hal ini sudah berlangsung mulai dari tahun 2019-2021 sehingga kegiatan pelayanan bagi masyarakat pada rumah pegawai yang membidangi pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat Desa.

## **6. Kepercayaan**

Kepercayaan nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan. Hal ini merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemohon penerima layanan, upaya pegawai kantor Desa Pebaun Hilir memberikan empathy bagi masyarakat pemohon pengurusan pelayanan sudah diterapkan mulai dari komunikasi dan tanggap akan keluhan masyarakat.

Kantor desa belum memadai memberikan kepercayaan bagi masyarakat hal ini dikarenakan belum layak nya tempat yang digunakan sebagai kantor Desa dan sering tidak digunakan dan kosong serta kegiatan pelayanan cenderung dilakukan di rumah pegawai sesuai dengan bidangnya sehingga masyarakat Sebagian besar belum semua yakin akan upaya pelayanan yang diberikan pegawai bagi masyarakat.

## **Faktor Penghambat Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi**

### **1. Ketersediaan Kantor Desa**

Salah pendukung kegiatan pelayanan adalah tersedianya kantor Desa, dengan adanya kantor Desa berti kegiatan pelayanan dapat dilakukan, namun yang terjadi di Desa Pebaun Hilir bahwa kantor Desa suda ada namun belum dimanfaatkan menjadi kantor Desa melainkan kegiatan pelayanan dilakukan dirumah sekretaris Desa dan diarahkan kegiatan pelayanan pada bidang urusan pelayanan pegawai sehingga hal ini sangat mempersulit masyarakat dalam menerima pelayanan yang maksimal, hal ini disebabkan sarana prasarana yang tersedia dikantor Desa belum memadai mulai dari ruang tunggu, loket pelayanan dan peralatan kerja seperti laptop, printer yang masih kurang sehingga kebanyakan kegiatan pelayanan dilakukan dirumah masing-masing pegawai.

### **2. Sarana prasarana**

Sarana prasarana kantor Desa Pebaun Hilir masih belum memberikan dukungan terhadap kegiatan pelayanan dimana diketahui belum adanya tersedia ruang tunggu khusus pemohon, loket penerima pelayanan, lokasi parkir, dan peralatan pendukung kegiatan pelayanan yang memadai seperti komputer, printer dan meja pelayanan.

### **3. Sumber Daya Pegawai**

Sumberdaya pegawai kantor Desa Pebaun Hilir tidak terlepas dari kemampuan, jumlah pegawai yang memadai dan penerimaan gaji hal ini memberikan semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Sumberdaya pegawai ditetapkan dengan bidang dan tugasnya masing-masing namun kegiatan pelayanan khusus pelayanan administrasi Desa masih mengalami keterbatasan kemampuan terutama jumlah pegawai khusus dalam pelayanan administrasi Desa bagi masyarakat sehingga terlihat kegiatan pelayanan administrasi Desa hanya dilakukan oleh Sekretaris Desa melainkan belum adanya staf khusus pelayanan administrasi desa sehingga hal ini sangat mempengaruhi pencapaian kegiatan pelayanan dan sering terjadinya ketidak tepatan dalam penyelesaian administrasi Desa bagi masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa 1. Pelayanan Kantor Desa Pebaun Hilir dalam pelayanan Administrasi Desa belum maksimal dimana diketahui bahwa kurangnya penyediaan sarana prasarana mendukung pelayanan seperti belum tersedia ruang tunggu khusus masyarakat pemohon pelayanan, loket penerima pelayanan dan penyediaan kantor Desa tetap sehingga kegiatan pelayanan kebanyakan dilakukan dirumah pegawai kantor Desa, serta kurangnya kerjasama pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan kurang maksimal.

Faktor penghambat dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi diketahui bahwa Desa Pebaun Hilir masih belum memiliki kantor desa tetap dan berpindah-pindah menumpang di rumah warga sehingga kegiatan pelayanan kebanyakan di lakukan di rumah pegawai kantor Desa sesuai dengan bidangnya sehingga kegiatan pelayanan tidak terlaksana dengan baik, penyediaan sarana prasarana yang belum memadai seperti, loket penerima layanan dan ruang tunggu dan fasilitas komputer serta laptop pendukung kegiatan pelayanan sehingga memberikan keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan bagi masyarakat, jumlah pegawai yang masih kurang pada bagian pelayanan administrasi Desa dimana pelayanan administrasi Desa bagi masyarakat hanya dilakukan oleh sekdes belum adanya staf khusus pelayanan administrasi desa, penyelesaian pelayanan administrasi Desa belum diselesaikan 1 hari kerja melainkan sampai dengan berberapa hari hingga 1 minggu sehingga pemohon harus menunggu lama, dan pegawai belum menerapkan rasa simpati, dan tanggap akan keluhan yang dirasakan masyarakat sehingga masih ditemuinya sebagian masyarakat pemohon kebingungan yang seharusnya pegawai secara khusus dapat memberikan pengarahan dengan tujuan agar tercapainya pelayanan dengan baik dirasakan masyarakat.

## **SARAN**

1. Diharapkan Pemerintah Desa Pebaun Hilir menyediakan kantor Desa tetap yang tidak berpindah pindah dan menumpang di rumah warga setiap tahun, sehingga sebagian besar pegawai kantor Desa Bisa melakukan pelayanan selayaknya pelayanan di kantor desa.tanpa menggunakan fasilitas rumah pribadi sebagai tempat pelayanan
2. Sebaiknya Pemerintah Desa Pebaun Hilir menyediakan sarana-prasarana pendukung pelayanan terutama penyediaan kantor Desa tetap,dan fasilitas pendukung lainnya seperti loket khusus

pelayanan, ruang tunggu, parker dan tempat yang nyaman serta alat komputer dan printer. Dan menerapkan rasa simpati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Pebaun Hilir.

3. Hendaknya pemerintahan Desa Pebaun Hilir menambah jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan Administrasi dan pengetahuan akan tugas dan pokok fungsi yang jelas sehingga ada tanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta bagi penerima pelayanan seharusnya pemerintahan desa memberikan sumber informasi alur dan mekanisme pelayanan sehingga masyarakat tau standar operasional procedure dalam pelayanan yang di dapatkan oleh penerima pelayanan di desa pebaun hilir agar pelayanan dapat terlaksana dengan benar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, Faried. 2011. Teori Dan Konsep Administrasi, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Amalia Pertiwi 2017. Pelayanan Pengurusan Surat Pindah di Desa Rawangkao barat Kecamatan Rawangkao Kabupaten Siak. Vol.4.
- Anggi. 2019. Peranan Pemerintah Desa dalam pelayanan administrasi Desa Rawangkao Barat Kecamatan Rawangkao Kabupaten Siak. Volume. 6
- Dini Annisa Tifany 2015. Pelayanan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Kelurahan Manembo Nembo Tengah Kecamatan Matuari Kota Bitung.Vol 2.
- Hardiyansyah. 2018. Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Kasim, Azhar. 2009. Perkembangan Ilmu Administrasi Publik, Manajemen Pembangunan, Gunung Agung, Jakarta.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong J. Lexy. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustopadidjaja, AR. 2003. SANKRI Buku I prinsip-prinsip penyelenggaraan Negara, Jakarta, Gunung Agung.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. Sebuah Rekontruksi Ilmu Pemerintahan. Jakarta. Rineka Cipta.
- Nurcholis,Hanif. 2011. Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Jakarta : Erlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan. Bandung, Mandar maju.
- Sitorus, Monang. 2009. Manajemen Pelayanan Publik.Unpad Press. Bandung.
- Surjadi, 2009. Pengembangan kinerja Pelayanan Publik. Malang, Refika Aditama.
- Sugiyono, 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung, Alfabeta.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Widjaja, HAW. 2012. Otonomi Desa. Jakarta . PT Raja Grafindo Persada.
- Predrik Kwan. 2013. Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat. Volume. 2
- Widya Kurniati Mohi. 2018. Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Volume 6.

### **Perundang-undangan**

- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.  
Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.