

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Panjalu

Analysis Of Public Service Quality At Panjalu Village Office

Ari Lukman Fitriyadi¹, Ida Jalilah Fitria²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Ari Lukman Fitriyadi¹, email: ari10322008@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:
Diajukan: 29/07/2025
Diterima: 29/07/2025
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:
Pelayanan, Kualitas, Kantor Desa Panjalu

Keywords:
Service, Quality, Panjalu Village Office

This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362
p – ISSN: 2614-6681

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Panjalu, Kecamatan Panjalu, Kabupaten Ciamis. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menggambarkan peran aparatur desa, faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan, serta hambatan dan peluang dalam pelaksanaannya. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil menunjukkan bahwa pelayanan desa cukup baik, tercermin dari sikap aparatur yang ramah dan sarana prasarana yang memadai. Namun, masih terdapat kekurangan, seperti minimnya tenaga profesional, belum optimalnya pemanfaatan teknologi, dan ketiadaan sistem pengaduan yang terstruktur. Peluang peningkatan pelayanan cukup besar, didukung oleh perhatian pemerintah dan meningkatnya kesadaran masyarakat. Kendati demikian, tantangan tetap ada, seperti keterbatasan dana, rendahnya partisipasi masyarakat, serta hambatan teknis. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada pengembangan kapasitas aparatur, digitalisasi layanan, dan pelibatan aktif masyarakat dalam pengawasan.

A B S T R A C T

This study aims to evaluate the quality of public services provided by the Panjalu Village Office, located in Panjalu District, Ciamis Regency. Using a descriptive qualitative approach, the research explores the role of village officials, factors influencing service quality, as well as the challenges and opportunities within the service delivery process. Data were collected through interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that public services are generally satisfactory, as reflected in the friendly attitude of the staff and the availability of adequate facilities. However, some shortcomings remain, such as a lack of professional personnel, suboptimal use of technology, and the absence of a well-organized complaint system. There are significant opportunities to improve service quality, supported by government attention and growing public awareness of citizens' rights. Nonetheless, challenges persist, including limited funding, low community participation, and technical obstacles. Therefore, improving public service quality should focus on enhancing staff capacity, leveraging digital technology, and encouraging active community involvement in monitoring and feedback.

1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan pesatnya kemajuan teknologi, penerapan sistem informasi manajemen menjadi kebutuhan penting bagi lembaga pemerintahan guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Sistem informasi manajemen sendiri merupakan perpaduan antara teknologi informasi dan kegiatan manajerial yang dirancang untuk menunjang operasional, pengelolaan, serta pengambilan keputusan dalam suatu organisasi (Fahira Syailindri, 2025). Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa negara memiliki tanggung jawab dalam menyediakan fasilitas pelayanan publik yang layak bagi seluruh warga negara. Ketentuan ini menegaskan kewajiban pemerintah untuk menjamin tersedianya layanan kesehatan yang memadai sebagai bagian dari pemenuhan hak asasi setiap individu (Dewi Agustina, 2025).

Kualitas pelayanan publik pada tingkat desa di Indonesia masih menjadi isu yang kompleks dan dinamis. Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terus dilakukan, namun berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya, kapasitas aparatur yang bervariasi dan infrastruktur yang belum memadai di beberapa daerah masih menjadi hambatan yang signifikan. Selain itu, faktor sosial seperti tingkat pendidikan masyarakat dan kesadaran akan hak-hak warga juga turut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Variasi kualitas pelayanan ini terlihat jelas di berbagai daerah di Indonesia.

Kondisi tersebut relevan pada kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Panjalu, Ciamis, dipengaruhi oleh berbagai faktor kompleks. Sebagai desa wisata dengan potensi yang menjanjikan, Panjalu kerap menghadapi lonjakan permintaan layanan. Pelayanan administrasi kependudukan kerap menghadapi berbagai kendala, khususnya terkait efisiensi dan efektivitas. Sistem pelayanan yang masih bersifat manual dan tradisional di sejumlah daerah sering menimbulkan permasalahan, seperti ketidakakuratan data, lamanya waktu penyelesaian, serta keterbatasan akses bagi warga yang tinggal di daerah terpencil. Ketidaktepatan data ini dapat berdampak pada penyusunan kebijakan publik yang mengandalkan informasi kependudukan, sedangkan proses pelayanan yang lambat bisa mengganggu urusan administratif masyarakat sehari-hari (Ade Samsa, 2025). Hal ini menuntut aparatur desa untuk bekerja lebih optimal. Namun, keterbatasan sumber daya, baik manusia maupun anggaran, serta infrastruktur yang belum memadai menjadi kendala utama.

Pelayanan publik di Desa Panjalu dipengaruhi oleh faktor sosial seperti tingkat pendidikan dan pemahaman masyarakat terhadap hak-haknya. Masyarakat dengan pendidikan tinggi cenderung lebih kritis dan aktif menyuarakan aspirasi, sementara masyarakat dengan pendidikan rendah cenderung pasif dan menerima layanan seadanya. Merujuk pada tampilan sarana fisik, perlengkapan, petugas, serta media komunikasi dalam proses pelayanan. Apabila masyarakat sebagai penerima layanan menilai aspek ini sudah memadai, maka mereka cenderung memberikan penilaian positif dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Peralatan pendukung seperti komputer dan perangkat lainnya memiliki peran penting dalam memperlancar proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara efisien dan akurat (Putri Aulia Sari, 2025).

Contoh nyata terlihat dari kasus meninggalnya pasien di Puskesmas Panjalu yang memicu perhatian Dinas Kesehatan Ciamis. Peristiwa ini menunjukkan pentingnya kesadaran masyarakat dalam mendorong tanggung jawab instansi publik. Selain itu, proyek revitalisasi pasar desa juga memunculkan reaksi masyarakat, yang justru mendukung kelanjutan proyek meski sempat muncul keresahan akibat surat anonim. Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya pada sistem dan infrastruktur, namun juga harus disertai dengan pemberdayaan masyarakat agar tercipta partisipasi aktif dalam pembangunan desa yang berkelanjutan.

Salah satu hal penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di kantor Desa Panjalu adalah perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara umum, humas berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, serta berperan dalam menyampaikan kebijakan pemerintah secara terbuka dan jelas. Humas juga bertugas membangun hubungan positif antara instansi dan masyarakat melalui komunikasi yang baik dan penggunaan media yang efektif.

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik, aparat desa Panjalu perlu bekerja dengan sungguh-sungguh dan sepenuh hati. Namun, untuk mewujudkan hal itu tidaklah mudah. Masih ada sejumlah SDM yang ada. Di Desa Panjalu, jumlah pegawai masih tergolong sedikit, sehingga berdampak pada kurang optimalnya pelayanan. Selain itu, masih ada pegawai yang belum memiliki dedikasi dan motivasi kerja yang tinggi (Astuti dkk., 2019). Oleh karena itu, penguatan peran SDM dalam Humas di kantor Desa Panjalu sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, serta menciptakan hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Panjalu (Studi Kasus Desa Panjalu)**".

2. Kajian Teori

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah. Jika pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah dilakukan dengan baik dan berkualitas, maka pelaksanaan kewenangan tersebut dapat dikatakan berhasil (Aziza dkk., 2025). Walaupun pelayanan publik telah menjadi salah satu prioritas dalam pembangunan nasional di Indonesia, kenyataannya masyarakat masih sering merasa tidak puas terhadap kualitas layanan yang tersedia. Hal ini disebabkan oleh perbedaan antara ekspektasi masyarakat yang menginginkan layanan yang efisien, mudah diakses, berkualitas, dan transparan dengan kondisi nyata di lapangan. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain birokrasi yang kompleks, keterbatasan tenaga kerja yang profesional, kurangnya keterbukaan dalam prosedur, serta minimnya anggaran dan infrastruktur yang memadai (Muhammad Akbar Rijalul Fikri, 2025). Faktor-faktor tersebut menjadi hambatan utama dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Menurut Dwiyanto dalam (Yunanto & Fitriyani, 2025), *responsivitas* adalah kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke berbagai program pelayanan. Sementara itu, Supriyatno dalam (Yunanto & Fitriyani, 2025) menambahkan bahwa *responsivitas* berarti adanya kesiapan penyedia layanan untuk membantu dan merespons kebutuhan publik secara cepat, tepat, serta sesuai harapan pengguna layanan. Kemudian Smith dalam (Yunanto & Fitriyani, 2025) berpendapat bahwa *responsivitas* adalah "*ability to provide what people demand*" atau kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Menurut Tjiptono dalam (Waginarsih, 2020), **Kualitas pelayanan** atau jasa didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara tepat, guna menyelaraskan dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan publik merujuk pada seberapa baik layanan yang diberikan kepada masyarakat dan sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi harapan mereka. Kualitas pelayanan ini menjadi unsur utama yang berperan dalam membentuk nilai dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Elizabeth Grace Ronald, 2025), kualitas ini dapat dinilai melalui beberapa aspek, seperti kecepatan dalam merespons, kemudahan dalam berinteraksi, tampilan fisik layanan (*tangibilitas*), kemampuan dalam memperbaiki atau menanggapi masalah (*rehabilitasi*), sikap empati, serta jaminan atau kepastian terhadap layanan yang diberikan (Aziza dkk., 2025). Teori kualitas pelayanan berfokus pada bagaimana suatu layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Haerudin dalam (Isnaini dkk., 2025), kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah saat ini masih perlu banyak perbaikan dan peningkatan, apalagi di era sekarang ini. Salah satu bentuk pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat sebagai warga Negara adalah layanan administrasi kependudukan.

Manajemen pelayanan publik pada dasarnya adalah cara pemerintah atau lembaga publik mengatur layanan untuk masyarakat secara terencana dan teratur. Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat secara adil dan merata (Rusmanto & Permatasari, 2025). Dalam pelaksanaannya, manajemen ini melibatkan berbagai langkah penting, seperti merancang program layanan, membagi tugas, menjalankan kegiatan, mengawasi pelaksanaannya, hingga menilai hasil akhirnya.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena dianggap paling tepat untuk memahami situasi sosial yang rumit dan terus berubah, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kantor Desa Panjalu. Kantor ini merupakan lembaga pemerintahan di tingkat desa yang berperan penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Letaknya berada di Kecamatan Panjalu, Kabupaten Ciamis, Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini akan memanfaatkan model SERVQUAL sebagai alat ukur untuk menilai berbagai dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik. Melalui pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian mampu memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terkait permasalahan yang ada serta alternatif solusi yang dapat diterapkan (Eko Siswo Adi Sahputra, 2025). Teknik ini berupa kuesioner atau panduan wawancara yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan. Hasil wawancara kemudian

dianalisis menggunakan metode SWOT, yaitu dengan melihat kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pelayanan publik yang ada. Selain itu, peneliti juga menggunakan observasi lapangan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan publik, mulai dari sistem antrian, cara petugas melayani, hingga kondisi fisik sarana dan prasarana yang tersedia. Analisis SWOT juga dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan keberhasilan maupun kegagalan pegawai dalam mencapai target pelayanan. Dengan mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi kinerja, strategi yang tepat dapat dirancang guna meningkatkan produktivitas serta efektivitas kerja pegawai (Rahmawati S. Puhi, 2025). Sehingga, Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan data dan fakta secara objektif berdasarkan kondisi nyata yang ditemui di lapangan selama proses penelitian berlangsung (Widaningsih, 2023).

Dalam penelitian tugas akhir berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Panjalu", data dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memahami makna dari data yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian diolah menjadi informasi yang bermakna dan mudah dimengerti.

4. Hasil Dan Pembahasan

Pembahasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Panjalu dengan menggunakan pendekatan analisis *SWOT*. Hasil dari wawancara dengan aparat desa dan masyarakat menunjukkan adanya kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Temuan ini disusun dan dianalisis dalam empat subkomponen berikut:

Strength (Kekuatan)

Kantor Desa Panjalu memiliki sejumlah kekuatan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif. Berdasarkan hasil wawancara, salah satu kekuatan utama adalah tingginya komitmen aparat desa terhadap kualitas layanan, yang tercermin dalam sikap ramah, responsif, serta kemampuan untuk memberikan pelayanan secara langsung dan cepat, bahkan di luar jam kerja normal. Petugas desa senantiasa bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan dalam banyak kasus, pelayanan dapat diselesaikan pada hari yang sama, selama dokumen warga telah lengkap.

Selain itu, fasilitas fisik kantor desa dinilai cukup memadai dan terjaga kebersihannya, seperti ruang tunggu yang nyaman dan WC yang bersih, sebagaimana diungkapkan oleh mayoritas responden. Meski peralatan belum sepenuhnya modern, perangkat administrasi yang tersedia berfungsi dengan baik, dan terdapat komitmen dari pihak desa untuk terus melakukan perbaikan.

Aspek lain yang menjadi kekuatan adalah tingginya empati dan kepedulian aparat desa terhadap kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas. Salah satu staf pelayanan di Kantor Desa Panjalu bahkan merupakan penyandang disabilitas, yang menunjukkan inklusivitas dalam struktur pelayanan desa. Pelayanan terhadap warga yang kurang paham administrasi juga dilakukan secara sabar dan mendetail. Semua ini menunjukkan adanya hubungan interpersonal yang baik antara aparat desa dan masyarakat.

Weaknesses (Kelemahan)

Meski secara umum pelayanan dinilai baik, hasil wawancara juga mengungkapkan beberapa kelemahan internal yang berpotensi menghambat peningkatan mutu pelayanan. Salah satu kelemahan utama adalah terbatasnya jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, terutama dalam hal penguasaan teknologi informasi dan administrasi publik modern. Hal ini menyebabkan ketergantungan pada proses manual yang cenderung kurang efisien dan rentan terhadap keterlambatan.

Keterlambatan pelayanan juga seringkali disebabkan oleh ketidakhadiran kepala desa, khususnya pada pelayanan yang tidak bisa diwakilkan. Selain itu, terdapat beberapa kasus pelayanan yang terganggu akibat ketersediaan blanko dokumen (seperti KTP atau KK) yang terbatas, sebagaimana disampaikan oleh masyarakat. Dalam beberapa kasus, koordinasi antar aparat belum berjalan optimal, sehingga warga merasa diarahkan ke sana ke mari saat mengurus administrasi.

Kurangnya sistem pengaduan masyarakat yang terstruktur, seperti absennya form online atau link aspirasi, menjadi kelemahan lain yang signifikan. Warga merasa sungkan menyampaikan keluhan secara langsung, sehingga umpan balik terhadap kualitas layanan sulit dikumpulkan dan dianalisis secara sistematis. Selain itu,

kurangnya pelatihan berkala dan sistem evaluasi internal menyebabkan stagnasi dalam peningkatan kapasitas aparatur desa.

Opportunities (Peluang)

Kondisi eksternal juga menunjukkan adanya peluang besar bagi Kantor Desa Panjalu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu peluang utama adalah kemajuan teknologi informasi yang kini dapat dimanfaatkan untuk menciptakan sistem pelayanan berbasis digital. Beberapa inisiatif seperti penggunaan WhatsApp dan grup komunikasi RT/RW sudah diterapkan, namun masih dapat dikembangkan lebih jauh menjadi sistem informasi pelayanan desa yang lebih komprehensif dan terstruktur.

Selain itu, dukungan dari pemerintah daerah dan pusat dalam bentuk pelatihan aparatur dan bantuan anggaran merupakan peluang strategis. Kegiatan pelatihan yang telah diikuti oleh aparatur desa perlu dilanjutkan dan diperluas untuk menjangkau seluruh staf, guna mendorong inovasi dan profesionalisme dalam pelayanan.

Peluang lainnya datang dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dalam menerima pelayanan publik, yang dapat dimanfaatkan untuk membangun sistem evaluasi partisipatif melalui musyawarah desa atau sistem pengaduan terbuka. Partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan penilaian kinerja pelayanan desa dapat mendorong akuntabilitas serta peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Threat (Ancaman)

Meski peluang tersedia, Kantor Desa Panjalu juga menghadapi sejumlah ancaman yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Salah satu ancaman utama adalah rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan secara langsung, yang disebabkan oleh faktor budaya, rasa sungkan, atau belum adanya media penyampaian yang nyaman dan aman.

Selain itu, keterbatasan anggaran yang bersumber dari pemerintah pusat dan daerah dapat menghambat proses pengadaan sarana dan peningkatan kapasitas aparatur. Masalah distribusi blanko dokumen penting, seperti yang dikeluhkan warga, juga menjadi bukti adanya ketergantungan desa pada regulasi dan pasokan pusat.

Infrastruktur digital yang belum merata, seperti jaringan internet yang tidak stabil di wilayah tertentu, menjadi ancaman terhadap upaya digitalisasi pelayanan. Beberapa warga juga menyampaikan adanya pengalaman negatif di masa lalu terkait pelayanan, yang masih mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap aparatur desa. Jika tidak ditangani dengan strategi komunikasi yang baik, citra buruk ini dapat menurunkan partisipasi warga dalam program-program pelayanan desa.

Terakhir, perubahan kebijakan dari pemerintah pusat yang tidak disertai sosialisasi dan adaptasi lokal berisiko membebani desa dengan kewajiban administratif yang tidak sesuai dengan kondisi dan kapasitas lokal.

Berikut adalah tabel analisis SWOT dari penelitian ilmiah "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA PANJALU", berdasarkan pendekatan umum terhadap pelayanan publik desa.

Tabel 1. Matriks Analisis SWOT Kualitas Pelayanan Kantor Desa Panjalu

NO.	SWOT	ASPEK
1.	<i>Strength</i> (Kekuatan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aparatur desa memiliki dedikasi, kepedulian, dan empati yang tinggi terhadap masyarakat. 2. Hubungan antar staf dan warga terjalin dengan baik, menciptakan komunikasi yang terbuka. 3. Warga mudah mengakses layanan karena lokasi kantor desa yang strategis. 4. Pelayanan administrasi cukup cepat dan tidak berbelit-belit
2.	<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan belum sepenuhnya terstandarisasi dan terdokumentasi. 2. Fasilitas dan sarana pelayanan masih terbatas. 3. Kurangnya pelatihan SDM secara berkala untuk meningkatkan profesionalisme. 4. Kurangnya sistem pengaduan masyarakat yang terstruktur,

3.	<i>Opportunities</i> (Peluang)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemajuan teknologi informasi yang kini dapat dimanfaatkan untuk menciptakan sistem pelayanan berbasis digital. 2. Dukungan dari pemerintah daerah dan pusat dalam bentuk pelatihan aparatur dan bantuan anggaran merupakan peluang strategis. 3. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dalam menerima pelayanan publik. 4. Partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan penilaian kinerja pelayanan desa.
4.	<i>Threats</i> (Ancaman)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan secara langsung. 2. Keterbatasan anggaran yang bersumber dari pemerintah pusat dan daerah dapat menghambat proses pengadaan sarana dan peningkatan kapasitas aparatur. 3. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan secara langsung. 4. Infrastruktur digital yang belum merata. 5. Perubahan kebijakan dari pemerintah pusat yang tidak disertai sosialisasi dan adaptasi lokal.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Panjalu, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, dengan beberapa keunggulan yang mendukung efektivitas layanan. Aparatur desa menunjukkan sikap yang ramah, responsif, dan memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan, bahkan memberikan bantuan di luar jam kerja resmi. Fasilitas pelayanan juga dinilai cukup memadai oleh masyarakat, dengan ruang tunggu yang nyaman dan lingkungan yang bersih.

Namun demikian, masih terdapat dua kelemahan yang perlu dibenahi. Keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya menguasai teknologi informasi serta kurangnya pelatihan rutin menjadi faktor penghambat dalam pelayanan. Sistem pelayanan yang sebagian besar masih manual juga memperlambat proses administrasi. Di sisi lain, partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau saran masih rendah, dan mekanisme pengaduan belum terstruktur dengan baik.

Meskipun begitu, terdapat peluang besar yang bisa dimanfaatkan, seperti kemajuan teknologi dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya. Dukungan dari pemerintah pusat dan daerah dalam bentuk pelatihan maupun bantuan dana juga menjadi modal untuk memperbaiki pelayanan. Namun, tantangan tetap ada, mulai dari keterbatasan anggaran, perubahan kebijakan yang tidak selalu berpihak pada kondisi lokal, hingga rendahnya kepercayaan masyarakat akibat pengalaman negatif di masa lalu.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Panjalu. Pertama, perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi dan keterampilan administrasi publik. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin dan program pengembangan kompetensi aparatur desa agar pelayanan menjadi lebih profesional, efisien, dan berbasis digital.

Kedua, Kantor Desa Panjalu disarankan untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi, seperti aplikasi layanan online atau formulir pengaduan digital, guna mempermudah akses masyarakat serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Penerapan sistem ini juga dapat mengurangi ketergantungan terhadap proses manual yang selama ini dianggap kurang efektif.

Ketiga, perlu adanya evaluasi pelayanan secara berkala melalui sistem pengawasan internal maupun partisipasi masyarakat. Masyarakat dapat dilibatkan dalam musyawarah desa atau forum evaluasi pelayanan

publik sebagai bentuk kontrol sosial yang konstruktif. Dengan demikian, pemerintah desa dapat menyesuaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Keempat, penguatan komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat harus terus diupayakan. Melalui penyediaan media informasi yang mudah diakses, seperti papan informasi, media sosial resmi, atau grup komunikasi warga, diharapkan informasi pelayanan dapat tersampaikan dengan jelas dan menghindari terjadinya miskomunikasi.

Terakhir, pemerintah desa perlu lebih proaktif dalam merespons kebutuhan kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, atau warga yang kurang memahami proses administrasi. Pendekatan pelayanan yang humanis dan inklusif akan meningkatkan kepercayaan publik serta menciptakan pelayanan yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut secara bertahap dan konsisten, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Panjalu dapat terus meningkat dan memberikan dampak positif bagi pembangunan desa yang partisipatif dan berkelanjutan.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak terutama kepada Rektor Universitas Teknologi Digital, Kepada Prodi D3 Manajemen Perusahaan, dosen pembimbing, dosen penguji, Desa Panjalu, orang tua, teman-teman, keluarga, dan saya sendiri yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan penelitian ilmiah ini

7. Referensi

- Ade Samsa, A. A. (2025, Oktober). Efektivitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Sains Student Research*, 3(5), 214.
- Astuti, K., Vestikowati, E., & Parjaman, T. (2019). PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PERANGKAT DESA DI DESA MEKARSARI KECAMATAN CIPARI KABUPATEN CILACAP. *Jurnal MODERAT*, 5(3), 278–287.
- Aziza, S. N., Setiawan, F. N., Amalia, I., Indrawan, I. W., Mustainah, Kurnia, I., & Haryono, D. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TONDO KOTA PALU SULAWESI TENGAH. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 2(1), 11–17. <https://doi.org/10.61722/jmia.v2i1.3077>
- Dewi Agustina, D. R. (2025, Mei). Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan : Literatur Review. *Jurnal Penelitian sains dan kesehatan Avicenna*, 4(2), 121.
- Eko Siswo Adi Sahputra, P. P. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Mekarsari : Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Administrasi Desa. *Jurnal Syntax Dmiration*, 6(5), 1438. doi:<https://doi.org/10.46799/jsa.v6i5.2324>
- Elizabeth Grace Ronald, F. M. (2025). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS KEBUTUHAN PELANGGAN MELALUI INTEGRASI SERVQUAL DAN HOUSE OF QUALITY (STUDI KASUS PADA ALIJOY COFFEE, NANAS). *MANNERS (MANAGEMENT AND ENTREPRENEURSHIP JOURNAL)*, 8(1), 2.
- Fahira Syailindri, H. E. (2025, Mei). Penerapan Sistem Infomasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kubu Marapalam Kota Padang. *JlIC : Jurnal Intelek Insan Cendekia*, 2(5), 8158.
- Isnaini, W., Ilato, R., & Igrisa, I. (2025). Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(7), 147–154. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14998251>
- Muhammad Akbar Rijalul Fikri, M. B. (2025, January). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291.
- Putri Aulia Sari, E. I. (2025). Peran Pemerintah Pekon Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 36.
- Rahmawati S. Puh, S. S. (2025, Januari). Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Camat Asparaga Kabupaten Gorontalo). *Bureaucracy Journal : Indonesia Journal Of Law and Social Political Governance*, 5(1), 237. doi:<https://doi.org/10.53363/bureau.v5i1.530>
- Rusmanto, W., & Permatasari, A. S. Sos. (2025). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL*. PT. Penerbit Qriset Indonesia.
- Waginarsih, I. J. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Rumah Sakit. *FRIMA*.

- Widaningsih, I. J. (2023, Desember). Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gununghalu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(1), 201.
- Yunanto, M. K., & Fitriyani, Y. (2025). Responsivitas Pelayanan Publik terhadap Pengguna Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Tempel II Kabupaten Sleman. *Indonesian Research Journal on Education*, 5(2), 797–806.