

## Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi

Liadin<sup>1)\*</sup>, Nerlin<sup>2)</sup>, Muhamad Saleh<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Halu-Oleo Kendari, Indonesia

\*Korespondensi penulis, e-mail: [liadin19.li@gmail.com](mailto:liadin19.li@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan kualitas pelayanan public pada bidang administrasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Penelitian ini dilakukan di desa kampoalano kecamatan sawerigadi kabupaten muna barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi sudah berjalan dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu: (1) Dimensi Tangible (Bukti Fisik), (2) Dimensi Reliability (Kehandalan), (3) Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan), (4) Dimensi Assurance (Jaminan), (5) Dimensi Empathy (Empati). Faktor pendukung kualitas pelayanan administrasi di Desa Kampoalano dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan antara lain: (a) faktor kesadaran, (b) faktor aturan, faktor organisasi, (c) faktor pendapatan, (d) faktor kemampuan dan (e) keterampilan dan faktor sarana pelayanan. Faktor penghambat upaya pemerintah Desa Kampoalano dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan yaitu: (a) tidak tahu apa yang diharapkan masyarakat, (b) pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan, (c) keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan, (d) terlalu berlebihan dalam membuat janji

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan publik, administrasi

## Quality of Public Service in Administration

**Abstrak:** The data analysis technique used is data reduction, data presentation, drawing conclusions. This type of research is qualitative research based on the philosophy of postpositivism. This research was conducted in Kampoalano Village, Sawerigadi District, Muna Barat District. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The technical data used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the quality of public services in the field of administration has been going well. This can be seen from each of the dimensions of service quality, namely: (1) Tangible Dimensions (Physical Evidence), (2) Reliability Dimensions (reliability), (3) Dimensions of Responsiveness (Response/Responsiveness), (4) Dimensions of Assurance (Assurance), (5) Dimensions of Empathy (Empathy). Factors supporting the quality of administrative services in Kampoalano Village in improving the quality of public services, especially in the field of population administration, include: (a) awareness factors, (b) regulatory factors, organizational factors, (c) income factors, (d) ability factors and (e) skills and service facility factors. The inhibiting factors for the Kampoalano Village government's efforts to improve the quality of public services, especially in the field of population administration, are: (a) not knowing what the community expects, (b) giving wrong measurements in service, (c) being wrong in self-appearance in service, (d) is too much of an appointment

**Keywords:** Quality of public services, administrative

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang

lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidak pastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidak pastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Moenir (2000), pelayanan publik adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administrative yang diberikan orang lain selaku anggota organisas (organisasi masa atau organisasi negara). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 juli 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu, “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sinambela (2008) mengatakan pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.” Pendapat lain juga dikemukakan oleh Ratminto (2006:2) yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan awal observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan April 2022 di Kantor Desa Kampobalano Kecamatan Sawerigadi, Kab, Muna Barat, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus surat pengantar Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran. Masyarakat menyampaikan proses pembuatan surat pengantar KTP dan Akta Kelahiran tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu 2-3 hari kerja. Menurut Malik selaku Sekertaris Desa yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu satu hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan waktu tambahan, sebab banyak pekerjaan yang dilakukan setiap pegawai Kantor Desa”. Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan perangkat Desa di Kantor Desa Kampobalano. Ketiadaan perangkat Desa ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu. Peneliti sudah beberapa kali datang ke Kantor Desa Kampobalano, namun penulis jarang menemukan perangkat Desa di kantor Desa, bahkan ketepatan waktu kerja perangkat Desa Ke kantor Desa masih kurang baik.

Menurut Goetsch & Davis dalam Hardiyansyah (2011), menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler (Purwani & Wahdiniwaty, 2017) adalah: reliability, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat, responsiveness, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, assurances, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin, empathy, perhatian individual terhadap pelanggan, tangibles, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Dalam undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 23, ditegaskan bahwa Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintahan Desa. Pada Pasal 1 ayat 3 dirumuskan bahwa: Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Jadi pemerintahan Desa merupakan organisasi penyelenggara pemerintahan Desa yang terdiri atas: unsur Pimpinan, yaitu kepala Desa, unsur Pembantu Kepala Desa (Perangkat Desa), yang terdiri atas: Sekretariat desa, yaitu unsur staf atau pelayanan yang diketuai oleh sekretaris desa, Unsur pelaksana teknis, yaitu unsur pembantu kepala desa yang

melaksanakan urusan teknis di lapangan seperti urusan pengairan, keagamaan, dan lain-lain. Unsur kewilayahan, yaitu pembantu kepala desa di wilayah kerjanya seperti kepala dusun (Hanif Nurcholis, 2011.)

Menurut Moenir (2015) pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yaitu: *Faktor Kesadaran* Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan dan Keterampilan Faktor Sarana Pelayanan. Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015) diantaranya adalah: (1) tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja, (2) sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya, (3) pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani, (4) pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain menjual jasa pelayanan, (5) kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan, dan (6) Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menajadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa Implementasi pelayanan publik oleh baik pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa Instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan publik. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi.

## METODE

Lokasi penelitian ini yaitu di Desa Kampobalano Kecamatan Sawerigadi Kabupaten Muna Bara. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamia, dimana peneliti sebagai instrumen Kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiono 2017). Penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati objek tertentu dan dengan waktu sudah di tentukan untuk mengetahui secara mendalam tentang Kualitas pelayanan Publik pada Bidang Administrasi di Kantor Desa Kampobalano Kecamatan Sawerigadi Kabupaten Muna Barat. Responden dalam penelitian ini masyarakat Desa Kampobalano Kecamatan Sawerigadi Kabupaten Muna Barat yang kebetulan melakukan pelayanan publik pada saat penelitian berlangsung. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Kampobalano, Aparatur Desa yang menggunakan pelayanan Adminstrasi di Kantor Desa Kampobalano Kecamatan Sawerigadi. Teknik pengumpulan data obserfasi, wawancara serta dokumentasi. Teknik Analisis Data yaitu Reduksi Data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi

#### 1. Dimensi *Reliability*(kemampuan)

Kemampuan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.

##### a. kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas dibagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Petugas Desa harus memiliki kemampuan teori dan pengalaman lapangan sehingga pada pelaksanaan tugasnya, aparatur desa yang dimaksud mampu menunjukkan prestasi.

- b. kemampuan petugas dalam pembuatan surat menyurat  
Kemampuan petugas dalam pembuatan surat menyurat dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Petugas Desa harus memiliki kemampuan teori dan pengalaman lapangan sehingga pada pelaksanaan tugasnya, aparatur desa yang dimaksud mampu menunjukkan prestasi.

## 2. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

- a. keinginan dalam memberikan pelayanan yang cepat  
Aparatur desa wajib memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh petugas layanan ketika petugas layanan dapat memberikan respon yang baik.
- b. Sikap Petugas dalam Menerima Keluhan Masyarakat  
Pengguna layanan pasti akan senang jika petugas ditempat pelayanan respon atau tanggap terhadap keluhan dari masyarakat, dan tentunya harapan masyarakat petugas menerima dan memberikan solusi dengan baik. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Dimensi *Responsiviness* merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

## 3. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

- a. Petugas memberikan jaminan kecepatan pelayanan  
Dalam pelayanan Pegawai di Kantor Desa Kampobalano memberikan jaminan kecepatan dalam pelayanan. namun untuk jaminan kecepatan kadang masyarakat harus menunggu karena banyaknya yang melakukan pelayanan Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat surat keterangan yang tidak bisa langsung diselesaikan dengan cepat karena banyaknya masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan.
- b. Petugas memberikan jaminan waktu yang tepat  
Dalam pelayanan Pegawai di Kantor Desa Kampobalano memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu.
- c. Empati Dimensi (*Empathy*)  
Empati (*empathy*) yaitu sikap atau rasa empati seperti kesediaan mendengarkan keluhan masyarakat, perhatian personal kepada masyarakat adalah hal yang sangat perlu untuk diperhatikan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.
- d. memberikan perhatian yang cukup bagi pengguna layanan  
Perhatian petugas pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika petugas pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh petugas layanan untuk melayani pengguna layanan. Perhatian dan sikap sopan santun petugas pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan.
- e. mendahulukan kepentingan masyarakat  
Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.



f. Dimensi *tangible* (bukti fisik)

Pelayanan publik yang berkualitas mampu meningkatkan kepercayaan serta meningkatkan produktivitas. Pelayanan publik merupakan salah satu dari sekian bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, yang kehidupan manusia. Makin efektifnya suatu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan wajib untuk ditingkatkan kualitasnya mengingat pelayanan desa adalah salah satu unsur yang penting dalam tersebut.

g. Kompeten (*competence*)

Pelayanan publik pada bidang administrasi berkualitas jika petugas/aparaturnya kompeten. Petugas/aparatur yang kompeten memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan sesuai bidangnya. Kompetensi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat merupakan hal yang sangat menentukan kepuasan pelanggan/kostumer. Kemampuan dan keterampilan sesuai bidangnya, sehingga apa yang menjadi bidang tugas dan kewajiban seorang petugas/aparatur dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Hal ini dapat berawal dari tingkat pendidikan petugas/aparatur itu sendiri, atau berdasarkan pengalaman pekerjaan yang pernah dilakukan oleh seseorang

h. Kesopanan (*courtesy*)

Kesopanan merupakan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, serta tanggap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

i. Akses (*akses*)

Akses meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas/aparatur kantor desa kampobalano, kemudahan mencapai lokasi kantor desa kampobalano, serta kemudahan dalam prosedur pengurusan di kantor desa kampobalano.

## 1) Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

Faktor pendukung kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Kampobalano dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan ialah: faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, dan faktor kemampuan.

## 2) Faktor penghambat kualitas pelayanan public

Faktor penghambat upaya pemerintah Desa Kampobalano dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi yaitu: tidak Tahu Apa Sebenarnya Yang Diharapkan Oleh Masyarakat, Pemberian Ukuran Yang Salah Dalam Pelayanan Masyarakat, Keliru Dalam Penampilan Diri Dalam Pelayanan Itu Sendiri, dan ketika Membuat Perjanjian Terlalu Berlebihan Atau Pengobralan.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayan publik pada bidang administrasi di desa kampobalano kecamatan sawerigadi kabupaten Muna Barat dilihat dari indikator reliability (kemampuan), indikator responsiveness (respon/ketanggapan), indikator assurance (jaminan), indikator dimensi empathy (empati), dimensi *tangible* (bentuk fisik), dimensi kompetensi (*competence*), indikator dimensi kesopanan (*courtesy*), Kompeten (*competence*) sudah cukup baik. Faktor pendukung kualitas pelayanan administrasi di desa Kampobalano dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi antara lain: (a) faktor kesadaran, (b) faktor aturan, (c) faktor organisasi, (d) faktor pendapatan, (e) faktor kemampuan dan keterampilan, (f) faktor sarana dan prasarana, dimana sarana dan prasana yang lengkap dapat menunjang kualitas pelayanan public di kantor desa namun sarana dan prasana di kantor desa kampobalano masih kurang lengkap. Faktor penghambat upaya pemerintah desa Kampobalano dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan yaitu: (1) petugas/aparatur desa kampobalano tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat, (2) pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat, (3) petugas/aparatur desa kampobalano keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri, dan (4) ketidak sesuaian membuat perjanjian atau terlalu berlebihan pengobralan yang dilakukan petugas/aparatur desa dengan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Nurdin, I., (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*". Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Nurcholis, H., (2011). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Purwanti, A., & Wahdiniwaty, R., (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Cinderella School Of English For Children* Di Bandung. Jimm Unikom, Bandung. <http://jimm.mm.pasca.unikom.ac.id/jurnal/analisis->