

Efektivitas Pelayanan Publik Di Balai Desa Cempaka, Lebak Banten

Author; Epi Susanti^{1*}

¹Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Serang-Jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya,
Kota Serang, Banten, 42124

Korespondensi penulis: sepi6815@gmail.com

Abstract. *Public service is an important responsibility of the government in meeting community needs effectively and efficiently. Village government, as the level of government closest to the community, has a significant role in providing administrative services to the public. This study aims to determine the effectiveness of public services at the Cempaka Village Office, Cirinten District, Lebak Regency, Banten. The research method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation during the implementation of the Kuliah Kerja Praktek (KKP) program. The results show that public services at the Cempaka Village Office have generally been carried out quite well, indicated by relatively fast administrative services and responsive attitudes of village officials in assisting community needs. However, several obstacles were still found, such as limited facilities and infrastructure and the use of information technology that has not been fully optimized in the administrative service process. Therefore, efforts are needed to improve the quality of human resources and develop technology-based service systems so that public services in the village can run more effectively, efficiently, and increase community satisfaction with the services provided by the village government.*

Keywords: *Public Service, Service Effectiveness, Village Government.*

Abstrak. *Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Pemerintah desa sebagai tingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Balai Desa Cempaka Kecamatan Cirinten Kabupaten Lebak Banten. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Balai Desa Cempaka secara umum telah berjalan dengan cukup baik, ditandai dengan adanya pelayanan administrasi yang relatif cepat serta sikap aparatur desa yang responsif dalam membantu masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal dalam proses pelayanan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia serta pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi agar pelayanan publik di desa dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa*

Kata kunci: *Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa.*

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi, barang, maupun jasa. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja suatu instansi pemerintahan. Pelayanan yang efektif, cepat, dan transparan sangat dibutuhkan oleh

masyarakat agar berbagai kebutuhan administrasi dapat terpenuhi dengan baik. Dalam konteks pemerintahan di Indonesia, pemerintah desa memiliki peran yang sangat penting karena desa merupakan tingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat serta menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah desa memiliki tanggung jawab untuk memberikan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti pembuatan surat keterangan, surat pengantar administrasi kependudukan, serta pelayanan administratif lainnya. Oleh karena itu, aparatur desa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik di tingkat desa tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Namun dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang sering ditemui antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal dalam proses administrasi pelayanan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fenomena ini juga dapat ditemukan pada beberapa desa yang masih melakukan proses administrasi secara manual sehingga pelayanan menjadi kurang efisien dan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Desa Cempaka yang berada di Kecamatan Cirinten Kabupaten Lebak Banten merupakan salah satu desa yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP), diketahui bahwa pelayanan publik di Balai Desa Cempaka telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur desa dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan publik di Balai Desa Cempaka Kecamatan Cirinten Kabupaten Lebak Banten.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap berbagai bentuk layanan administrasi, barang, maupun jasa. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas kinerja suatu instansi pemerintahan. Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa prinsip, seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, masyarakat akan merasakan manfaat secara langsung dari keberadaan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada publik.

Di tingkat desa, pelayanan publik biasanya berkaitan dengan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan domisili, surat pengantar kartu keluarga, surat pengantar kartu tanda penduduk, serta berbagai kebutuhan administrasi lainnya. Oleh karena itu, aparatur desa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada masyarakat.

2.2 Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merupakan ukuran sejauh mana suatu pelayanan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dapat dilihat dari kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan sesuai prosedur.

Menurut Siagian, efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kemudahan prosedur, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Semakin efektif suatu pelayanan publik, maka semakin besar pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus melakukan upaya perbaikan dalam sistem pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal.

2.3 Pemerintah Desa dalam Pelayanan Masyarakat

Pemerintah desa merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di tingkat lokal. Pemerintah desa memiliki kewenangan dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal usul dan adat istiadat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional.

Dalam pelaksanaan tugasnya, pemerintah desa bertanggung jawab dalam memberikan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat. Aparatur desa diharapkan mampu menjalankan tugas pelayanan secara profesional, transparan, dan bertanggung jawab sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa tidak hanya berkaitan dengan administrasi kependudukan, tetapi juga berkaitan dengan pelayanan sosial, pembangunan desa, serta berbagai program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem administrasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Penelitian mengenai pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam praktiknya, masih banyak desa yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan masih dilakukan secara manual.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa efektivitas pelayanan publik di tingkat desa dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik di Balai Desa Cempaka Kecamatan Cirinten Kabupaten Lebak Banten menjadi penting untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur desa dalam melayani masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai efektivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian dilakukan di Balai Desa Cempaka, Kecamatan Cirinten, Kabupaten Lebak, Banten selama pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur desa dan masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi di Balai Desa Cempaka. Sampel penelitian ditentukan secara purposive, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui secara langsung proses pelayanan publik di kantor desa. Informan dalam penelitian ini terdiri dari perangkat desa serta beberapa masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan administrasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan publik di Balai Desa Cempaka untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

b) Wawancara

Wawancara dilakukan kepada perangkat desa dan masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai proses pelayanan publik serta kendala yang dihadapi dalam pelayanan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa arsip, catatan, dan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di Balai Desa Cempaka sebagai data pendukung penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman wawancara, lembar observasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan publik. Instrumen yang digunakan telah diuji kelayakannya sehingga dapat digunakan untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengumpulkan, mengelompokkan, dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk uraian yang sistematis untuk menggambarkan efektivitas pelayanan publik di Balai Desa Cempaka Kecamatan Cirinten Kabupaten Lebak Banten.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Balai Desa Cempaka Kecamatan Cirinten Kabupaten Lebak Banten selama kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP). Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Desa Cempaka

Berikut beberapa jenis pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat di Balai Desa Cempaka.

No	Jenis Pelayanan	Keterangan
1	Surat Keterangan Domisili	Digunakan untuk keperluan administrasi masyarakat
2	Surat Pengantar KTP	Pengantar pembuatan atau perubahan KTP
3	Surat Pengantar Kartu Keluarga	Digunakan untuk pengurusan KK
4	Surat Keterangan Usaha	Digunakan untuk keperluan usaha masyarakat
5	Surat Keterangan Tidak Mampu	Digunakan untuk bantuan sosial atau pendidikan

Berdasarkan Penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi di Balai Desa Cempaka cukup beragam dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Aparatur desa bertugas membantu masyarakat dalam memproses berbagai kebutuhan administrasi tersebut sehingga masyarakat dapat memperoleh dokumen yang diperlukan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di kantor desa. Salah satu kendala yang ditemukan adalah keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan serta masih terbatasnya penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi desa. Sebagian besar proses administrasi masih dilakukan secara manual sehingga terkadang membutuhkan waktu yang lebih lama dalam pengolahan dokumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana serta kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola pelayanan administrasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas aparatur desa serta pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Secara teoritis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di tingkat desa sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia serta sistem pelayanan yang digunakan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Balai Desa Cempaka Kecamatan Cirinten Kabupaten Lebak Banten telah berjalan dengan cukup baik dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi Surat Keterangan Domisili, Surat Pengantar KTP, Surat Pengantar Kartu Keluarga, Surat Keterangan Usaha, serta Surat Keterangan Tidak Mampu. Aparatur desa memberikan pelayanan dengan prosedur yang cukup sederhana serta sikap yang responsif dalam membantu masyarakat

DAFTAR REFERENSI

- Andriani, L., & Rahman, A. (2022). *The Effectiveness Of Public Service Delivery In Local Government Institutions*. *Journal of Public Administration Studies*, 7(1), 45–53.
- Arifin, S., & Hidayat, R. (2021). *Improving Public Service Performance Through Administrative Reform In Village Governance*. *Journal of Governance and Public Policy*, 8(2), 112–120.
- Fauzi, A., & Nugroho, Y. (2023). *Digitalization Of Administrative Services In Village Government*. *Journal of Public Sector Innovation*, 8(1), 33–41.
- Iskandar, D., & Wahyudi, T. (2022). *Public Service Performance And Community Trust In Local Government*. *Journal of Public Administration and Governance*, 12(1), 56–65.
- Kurniawan, B., & Sari, M. (2021). *Administrative Service Effectiveness In Rural Government Institutions*. *Journal of Rural Governance*, 4(2), 77–85.
- Rahman, M., & Hidayati, S. (2020). *Community Satisfaction Toward Administrative Services In Village Offices*. *Journal of Public Administration Research*, 5(2), 65–74.
- Suryani, N., & Kurniawati, D. (2024). *Service Efficiency In Public Administration At Village Level*. *Journal of Public Management Review*, 11(1), 40–49.
- Wahyuni, S., & Putri, R. (2021). *Administrative Governance And Service Quality In Village Government*. *Journal of Public Governance*, 9(2).