

Kualitas Pelayanan Publik di Desa: Studi Kasus di Kantor Desa Cileunyi Kulon Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung

Rezha Fauzi Nurhakim^{1*}, Rafli Raihan Kamil², Muhammad Ruhbani Arrafi³, Iyep Saefulrahman⁵, Rudiana⁶

1,2,3,4,5,6

Universitas Padjadjaran

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v6i2.273>

*Correspondence: Rezha Fauzi Nurhakim

Email: rezha21001@mail.unpad.ac.id

Received: 07-05-2025

Accepted: 19-06-2025

Published: 28-08-2025

Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cileunyi Kulon, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu: Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan petugas desa dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi Tangibles, fasilitas fisik seperti ruang tunggu, loket, dan peralatan penunjang dinilai cukup memadai meskipun terdapat keterbatasan pada kapasitas ruang dan lahan parkir. Pada dimensi Reliability, petugas dinilai memiliki kecermatan dan konsistensi dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur, walaupun masih terdapat kendala teknis ringan. Dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa petugas memiliki kesigapan dan sikap proaktif dalam merespon masyarakat, dengan komunikasi yang sopan dan bahasa yang mudah dipahami. Pada dimensi Assurance, pelayanan diberikan secara gratis dan sesuai aturan, serta petugas menunjukkan kompetensi dan integritas, meskipun terkadang terjadi keterlambatan karena keterbatasan waktu pejabat desa. Sementara itu, dimensi Empathy tercermin dari

sikap ramah, kesopanan, dan perhatian terhadap kebutuhan warga, khususnya kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Namun kualitas pelayanan secara umum cukup baik, penelitian ini juga menemukan adanya praktik pelayanan tidak adil berupa jalur "orang dalam" yang dapat merusak prinsip transparansi dan keadilan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cileunyi Kulon dapat dilakukan melalui penguatan integritas, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan sistem pengawasan dan fasilitas fisik untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih profesional, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Katakunci: *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Cileunyi Kulon*

Abstract: This study aims to analyze the quality of public services at the Cileunyi Kulon Village Office, Cileunyi District, Bandung Regency based on the five service quality dimensions of the SERVQUAL model: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research employs a qualitative descriptive method through field observations and in-depth interviews with village officials and service users. The findings indicate that in the Tangibles dimension, physical facilities such as waiting areas, service counters, and supporting equipment are considered adequate, although there are limitations in space capacity and parking areas. In the Reliability dimension, staff are perceived as accurate and consistent in delivering services according to procedures, despite minor technical issues. The Responsiveness dimension shows that staff are responsive and proactive in addressing community needs, using polite and easily understandable language. In the Assurance dimension, services are provided free of charge and in accordance with regulations, and the staff demonstrate competence and integrity, although delays occasionally occur due to time constraints of village

officials. Meanwhile, the Empathy dimension is reflected in the friendly, polite, and attentive attitude of staff toward citizens' needs, especially vulnerable groups such as the elderly and persons with disabilities. Although the overall quality of service is fairly good, the study also found instances of unfair service practices involving "insider" access, which undermine the principles of transparency and fairness. Therefore, improving the quality of public services at the Cileunyi Kulon Village Office can be achieved through strengthening integrity, enhancing human resource capacity, and improving supervision systems and physical facilities to create more professional, equitable, and citizen-oriented public services.

Keywords: *Public Service, Service Quality, West Cileunyi*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian proses pemberian bantuan terhadap orang lain yang dilakukan dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan serta memiliki hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan serta keberhasilan. Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, atau dalam bentuk pelayanan administratif yang diberikan oleh para penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki ruang lingkup pelayanan yang sangat luas dalam kehidupan masyarakat. Adapun salah satu fungsi pemerintah adalah fungsi pemerintah dalam pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mensejahterakan masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan tujuannya yaitu agar tercipta fungsi pelayanan publik (*public service*). Terdapat konsepsi kepemerintahan yang baik mengharuskan seluruh aparatur pemerintah agar dapat bertanggung jawab serta dapat mempertanggungjawabkan seluruh sikap, perilaku serta kebijakan terhadap masyarakat. Maka dibutuhkan aparatur yang handal dan mampu mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok serta fungsi dan didukung dalam semangat pengabdian yang berorientasi terhadap pelayanan publik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan definisi 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.”

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dalam upaya memenuhi hak-hak dasar warga negara. Di era otonomi daerah, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik didalamnya terdapat faktor-faktor yang saling memberikan dukungan dalam pelayanan publik itu sendiri adalah kepemimpinan yang baik serta memiliki kemampuan serta melakukan perubahan, sumber daya pemerintahan daerah sebagai pelaksana kebijakan pelayanan publik berdasarkan dengan standar pelayanan minimal pemerintah agar terwujud tatanan tugas serta fungsi pemerintahan daerah sebagai seorang abdi masyarakat dan abdi negara. Selain itu, terdapat pengawasan sampai kepada evaluasi yang efektif serta efisien dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan sehingga menghasilkan pelayanan publik yang sangat berkualitas.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan publik yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Azis Sanapiah 200: 15 (Saputra et al., 2019) bahwa “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan, keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus di fokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya (Saputra et al., 2019).

Fakta dilapangan mengenai pelayanan publik yang terjadi di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggi Moncong Kabupaten Gowa, bahwa mengenai kualitas pelayanan public yang dilihat berdasarkan lima indikator menunjukkan masih kurangnya kualitas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, hal tersebut terjadi karena kurangnya tingkat kedisiplinan aparatur Desa Parigi dalam memberikan pelayanan dan kurangnya motivasi aparatur desa, sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Tidak jauh berbeda dengan kasus yang pertama, dalam kasus yang kedua ini terjadi di Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan, dimana berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat setempat ditemukan fakta bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum sepenuhnya baik. Karena menurut masyarakat sangat penting untuk adanya aspek keterbukaan yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Keroit.

Menyikapi kompleksitas kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan administrasi yang bersifat cepat, baik serta tepat. Maka pentingnya sebuah dukungan yang meliputi sumber daya manusianya dan dukungan dalam hal fasilitas penunjang. Lalu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para aparatur pemerintah wajib bekerja dengan optimal agar menciptakan konsep *good governance* (pemerintahan yang baik) di tingkat desa.

Maka berdasarkan permasalahan tersebut menjadikan peneliti untuk semakin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Cileunyi kulon ini. Desa Cileunyi Kulon, sebagai salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang efisien, merata, dan responsif terhadap kebutuhan warganya. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa mencakup pengurusan administrasi kependudukan, perizinan, layanan sosial, kesehatan, serta pelayanan berbasis pembangunan. Masyarakat sebagai pengguna layanan ini berperan penting dalam mendukung keberlangsungan serta peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

Dalam konteks ini, masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai objek atau penerima layanan, tetapi juga sebagai konsumen yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan transparan. Peran masyarakat sebagai konsumen mencakup keterlibatan dalam proses pengawasan, pemberi masukan, bahkan dalam beberapa kasus turut serta dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik. Partisipasi aktif masyarakat dapat menjadi alat kontrol sosial sekaligus pendorong bagi pemerintah desa untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi layanan.

Metode Penelitian

Untuk mencari suatu kebenaran, kita harus melakukan suatu penelitian ilmiah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mencari kebenaran yang dapat diperoleh melalui pembacaan dan pengamatan terhadap realitas dan fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam proses melakukan penelitian ilmiah, diperlukan adanya alat untuk mencapai tujuan dari penelitian dan alat itu adalah metode penelitian. Metode penelitian sendiri memiliki definisi, kita bisa melihat definisi metode penelitian dari pendapat Sugiyono (2013:2), Sugiyono mengartikan metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Dalam mini research yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Desa: Studi Kasus di Kantor Desa Cileunyi Kulon Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung" kami menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam ini memiliki focus kepada fenomena, perilaku, perbuatan manusia, serta kelompok sosial.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam mini research mengenai kualitas pelayanan public di desa: studi kasus di Kantor Desa Cileunyi Kulon, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung yaitu menggunakan cara: observasi, wawancara serta dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif. Data-data yang diperoleh dan dikumpulkan dianalisis dengan membuat kategorisasi agar mempermudah dalam penafsiran data. Masing-masing data yang telah dikategorisasi, dikaitkan untuk memperoleh hubungan agar sampai pada kesimpulan.

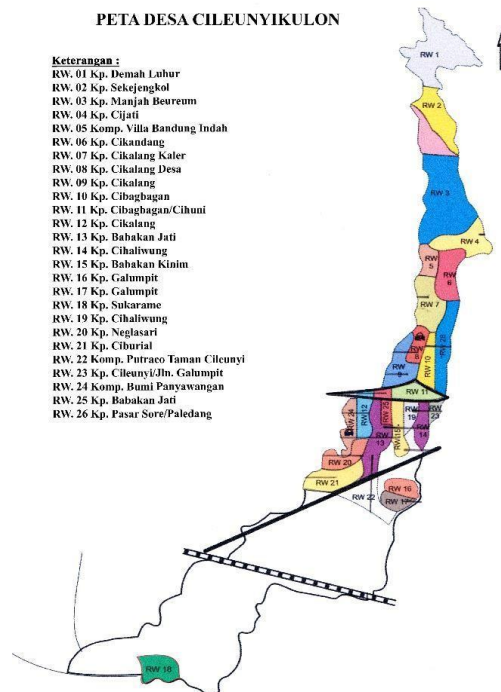
Penelitian ini akan dilakukan di suatu tempat sesuai dengan kebutuhan peneliti dalam melakukan pengumpulan data dari informan penelitian yaitu staf di Kantor Desa Cileunyi Kulon, masyarakat Desa Cileunyi Kulon. Penelitian yang kami laksanakan yaitu dengan cara wawancara secara langsung pada tanggal 22 Mei 2025.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Desa Cileunyi Kulon Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung

Desa Cileunyi Kulon berlokasi di Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung. Desa Cileunyi Kulon terletak pada koordinat 106° 36 BT dan 5–50 LS. Iklim wilayah Desa Cileunyi Kulon dipengaruhi oleh iklim pegunungan di sekitarnya. Desa Cileunyi Kulon berbatasan dengan Gunung Manglayang/Desa Cibiru Wetan di sebelah utara, di sebelah timur berbatasan dengan Desa Cileunyi Wetan, di sebelah selatan berbatasan dengan Desa Tegal Sumedang, dan di sebelah barat berbatasan dengan Desa Cimekar. Desa Cileunyi Kulon berada di ketinggian

+750 m di atas permukaan laut. Curah hujan di Desa Cileunyi Kulon sebesar +2.275,50 mm/tahun dengan suhu udara rata-rata 24-30° C. Desa Cileunyi Kulon mempunyai luas wilayah sebesar ± 489.174 ha yang terbagi dalam wilayah administratif dengan 8 Dusun, 26 RW, dan 116 RT.



Gambar 2.1. Peta Desa Cileunyi Kulon
(diambil dari cileunyikulon.desa.id)

Desa Cileunyi Kulon berbatasan dengan Kota Bandung dan Kabupaten Sumedang. Desa Cileunyi Kulon memiliki Jalan Raya Provinsi sepanjang ± 980 m, Jalan Nasional sepanjang ± 1 km, dan Jalan Desa sepanjang ± 6,7 km dengan kondisi yang tidak baik. Desa Cileunyi Kulon memiliki sarana olahraga berupa Gedung Olah Raga (GOR) untuk bulutangkis. Desa Cileunyi Kulon memiliki satu Puskesmas, dua puluh tujuh Posyandu, satu Polindes, dua bidan praktek, dan satu Poliklinik. Selanjutnya, sarana pendidikan yang ada di Desa Cileunyi Kulon adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

No.	Jenis Sarana Pendidikan	Jumlah
1.	TK	14
2.	PAUD	8
3.	SD	14
4.	SMP/MTs	11
5.	MA	2
Total		49

(Data Sarana Pendidikan)
(wawancara, data diolah oleh penulis)

Jumlah Kartu Keluarga yang ada di Desa Cileunyi Kulon sebanyak 9.228 KK dengan jumlah penduduk sebesar 29.814 jiwa. Berikut komposisi penduduk Desa Cileunyi Kulon menurut populasi per wilayah:

Tabel 2.2

No.	Wilayah	Laki-Laki	Perempuan	L + P	KK
1.	Dusun I	1.367	1.329	2.696	860
2.	Dusun II	1.202	1.152	2.354	758
No.	Wilayah	Laki-Laki	Perempuan	L + P	KK
3.	Dusun III	1.673	1.576	3.249	1.036
4.	Dusun IV	1.600	1.413	3.013	908
5.	Dusun V	2.151	2.028	4.179	1.289
6.	Dusun VI	2.087	1.979	4.066	1.245
7.	Dusun VII	1.366	1.256	2.622	814
8.	Dusun VIII	3.895	3.740	7.635	2.318
Total		15.341	14.473	29.814	9.228

(Data Penduduk Menurut Populasi Per Wilayah)

(cileunykulon.desa.id, data diolah oleh penulis)

Jika dilihat dari segi perekonomian masyarakatnya, masyarakat Desa Cileunyi Kulon mempunyai aktivitas perekonomian secara garis besar sebagai berikut:

- a. Petani/Buruh
- b. Pedagang
- c. Karyawan swasta
- d. Wiraswasta
- e. Pengrajin
- f. PNS/TNI/Polri
- g. Lain-lain

Selanjutnya, Desa Cileunyi Kulon memiliki beberapa potensi unggulan di bidang perekonomian masyarakat, diantaranya:

- a. Industri kerajinan tangan, produksi baju rajutan, yang berlokasi di RW 06
- b. Industri pengrajin senapan angin di RW 16 dan RW 17
- c. Industri pembuat alat-alat rumah tangga/dang-dang di RW 07, RW 08, RW 09, RW 10, RW 11, dan RW 21
Pabrik pengolahan makanan berupa pembuatan kripik singkong di RW 03 dan RW 04
- d. Kerajinan tangan kirai dari bahan hanjeli di RW 12 dan RW 13
- e. Kerajinan daur ulang limbah kemasan di RW 10
- f. Produksi cipuk di RW 07
- g. Pemintalan benang di RW 07

- h. Kerajinan bunga akrilik di RW 17
- i. Produksi baja ringan di RW 11
- j. Kerajinan Lukisan Kanvas di RW 23
- k. Produksi kue basah di RW 10
- l. Wisata Alam Cantigi di RW 03

Selain di bidang ekonomi, ada juga bidang seni dan budaya, diantaranya:

- a. Domba Bangkit di RW 06
- b. Kuda Renggong di RW 07, RW 18, dan RW 26

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cileunyi Kulon berdasarkan dimensi *Tangibles* (Kehandalan)

A. Penampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat

Pada dimensi *tangible* atau bukti fisik merujuk pada aspek fisik yang dapat diamati secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi ini mencakup semua yang tampak secara visual, seperti fasilitas fisik, fasilitas penunjang, kebersihan lingkungan di kantor, dan penampilan para petugas yang setiap hari memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Tangible* ini menjadi salah satu elemen yang cukup krusial untuk membentuk kesan pertama dan memberikan sudut pandang masyarakat mengenai kualitas pelayanan secara menyeluruh. Di Kantor Desa Cileunyi Kulon, Kabupaten Bandung, mengenai penampilan petugas pelayanan publik menjadi gambaran atas profesionalisme dan keseriusan pemerintah desa Cileunyi Kulon untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Kesan penampilan yang rapi, bersih, serta dipadukan dengan seragam yang digunakan oleh petugas sesuai dengan jadwalnya menggambarkan adanya standar kerja yang terorganisasi secara baik. Petugas yang mengenakan pakaian dinas lengkap, atribut identitas seperti name tag, serta menjaga kebersihan serta kerapian diri memberikan kesan bahwa mereka telah siap untuk memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab.

Tidak hanya dari segi pakaian saja, sikap tubuh serta ekspresi raut wajah petugas juga menjadi bagian dari dimensi *tangible* ini. Karena petugas yang menyambut masyarakat dengan memberikan senyuman, postur tubuh yang terbuka, dan nada bicara yang sangat ramah, telah memberikan komunikasi positif terhadap aspek kesiapan dan keterbukaan mereka dalam upayanya memberikan pelayanan. Hal ini menjadi sangat krusial guna menciptakan suasana pelayanan yang sangat humanis serta tidak memberikan jarak antara pemerintah desa dan warganya.

B. Kenyamanan Tempat Dalam Melakukan Pelayanan

Dimensi *tangible* atau bukti fisik meliputi ketersediaan dan kondisi fasilitas, bangunan ruangan, kebersihan, dan peralatan pendukung pelayanan. Berdasarkan hasil observasi kami di Kantor Desa Cileunyi Kulon, kondisi bangunan dari luar tampak baik, tidak ada kerusakan dan bersih. Lalu tersedia lahan parkir, meski tidak terlalu besar, sehingga kendaraan roda empat seperti mobil cukup sulit untuk parkir di sana. Di sana juga tersedia tempat sampah dengan kondisi yang baik. Selanjutnya, kondisi ruang tunggu tampak baik dan bersih, juga tersedia AC di dalam ruang tunggu, namun ruangnya agak sempit serta hanya tersedia beberapa kursi saja. Selanjutnya, kondisi loket tampak baik serta tersedianya peralatan pendukung pelayanan seperti komputer dan internet. Selain itu, juga tersedia toilet dengan kondisi yang baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum sebagai berikut:

“Ada semua, lengkap, nanti boleh dicek, cuman AC sengaja tidak dinyalakan karena udara sudah dingin. Kalau internet Alhamdulillah ada, aman. Kalau soal kondisi bangunan nanti Aa aja lihat kondisinya, yah. Aa bisa menilai gimana kondisi bangunannya. Kalau menurut saya, kalau segini sudah Alhamdulillah. Kalau menurut saya, dari satu kecamatan, ini (Kantor Desa Cileunyi Kulon) yang paling bagus.” (Bu Lina, 22 Mei 2025)

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cileunyi Kulon berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan)

A. Kecermatan Petugas Dalam Melayani Pelanggan

Pada teori pelayanan publik, salah satu dimensi penting lainnya yang turut menentukan kualitas dari pelayanan publik adalah dimensi *reliability* atau keandalan. Dalam dimensi *reliability* ini mengacu terhadap kemampuan para penyedia layanan dalam hal ini petugas di Kantor Desa Cileunyi Kulon guna dapat memberikan pelayanan yang telah disepakati secara akurat, konsisten, serta tepat waktu. Pada dimensi ini menggambarkan sejauh mana sebuah organisasi pelayanan publik mampu dipercaya serta diandalkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Dalam konteks Kantor Desa Cileunyi Kulon, Kabupaten Bandung, keandalan pelayanan dapat dilihat secara langsung dari kinerja serta profesionalisme para petugas yang langsung bertemu langsung dengan masyarakat. Dari penampilan fisik para petugas walaupun secara langsung itu termasuk ke dalam dimensi *tangible*, namun hal tersebut turut mendukung persepsi masyarakat terhadap dimensi *reliability*. Petugas yang datang dengan penampilan rapi, memiliki kesigapan, serta memiliki sikap profesional pada dasarnya mampu membangun keyakinan bahwa mereka sanggup untuk memberikan pelayanan yang andal kepada masyarakat.

Di sisi lain, mengenai keandalan petugas juga dapat terlihat dari skil mereka pada saat memberikan sebuah informasi secara tepat, mampu menyelesaikan permohonan administrasi berdasarkan prosedur yang sudah ditentukan, dan mampu memberikan solusi dari berbagai masalah yang dihadapi oleh warga tanpa harus menunda atau mengulur waktu. Sebagai contoh, terdapat seorang petugas yang dengan cepat dan tepat merespons atas permintaan surat keterangan yang diajukan oleh warga, kemudian petugas tersebut memproses dokumen kependudukan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, dan petugas juga memberikan penjelasan prosedur dengan sangat jelas. Hal tersebut menjadi bagian dalam mencerminkan pelayanan yang dapat diandalkan.

Tidak hanya itu, komitmen yang dijalankan oleh petugas untuk dapat hadir secara tepat waktu, lalu dapat menjaga keteraturan terkait jam pelayanan, serta konsisten untuk mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi indikator nyata dari dimensi *reliability*. Maka dari hal tersebut masyarakat juga akan puas dan percaya serta merasakan kenyamanan berurusan jika petugas desa mampu menunjukkan konsistensi dalam bekerja, tidak bergantung pada siapa yang dilayani, dan tidak menunjukkan diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

B. Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Pada Proses Pelayanan

Dimensi *reliable* atau kehandalan adalah kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan, meliputi kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kemampuan petugas menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer. Berkaitan dengan hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum sebagai berikut:

“Kalau menurut saya sudah bagus dan maksimal, cuman terkadang kita merasa kesal ketika berhadapan dengan warga yang hanya ingin instan. Kalau misalkan memberi pelayanan sudah baik kita mah, sudah sesuai dengan prosedur, mengikuti SOP yang ada di sini. Kalau penggunaan komputer sih sudah pada lancar, cuman terkadang ada kendala lupa buat persyaratan buat domisili perusahaan selalu tanya dulu ke saya. Cuman kalau dalam hal menggunakan komputer Insya Allah sudah bisa.” (Bu Lina, 22 Mei 2025)

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cileunyi Kulon berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

A. Merespon Pengguna Layanan Yang Membutuhkan Pelayanan

Pada dimensi *responsiveness* atau daya tanggap mengarah terhadap bagaimana para petugas pelayanan mempunyai kesediaan, kesiapan, serta kemampuan agar dapat membantu dan merespons segala kebutuhan masyarakat Desa Cileunyi Kulon secara cepat dan tepat. Pada dimensi *responsiveness* juga tidak

hanya dilihat dari segi kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, namun juga dilihat dari kualitas sikap yang dimiliki petugas, rasa empati terhadap masyarakat, serta bagaimana petugas memberikan rasa perhatian yang dilakukan petugas terhadap para pengguna layanan. Pada pembahasan ini, mengenai penampilan serta sikap para petugas pelayanan menjadi kunci penting guna membentuk sudut pandang masyarakat mengenai daya tanggap segenap aparatur desa.

Jika melihat kondisi di Kantor Desa Cileunyi Kulon, Kabupaten Bandung, mengenai penampilan para petugas pelayanan publik, hal yang didapati adalah para petugas tidak hanya mencerminkan sikap profesionalismenya saja sebagai aparatur desa, melainkan juga turut meningkatkan rasa percaya serta kenyamanan untuk warga. Para petugas yang tampil dengan mengenakan seragam dinas lengkap, rapi, dan menunjukkan ekspresi yang ramah serta terbuka memberikan kesan bahwa mereka telah siap untuk memberikan pelayanan serta memperhatikan segala kebutuhan masyarakat. Penampilan yang bersifat profesional tersebut telah menjadi bagian lengkap dari dimensi *responsiveness* karena sudah membangun kesan pertama yang sangat positif, kemudian dari hal tersebut juga menunjukkan atas kesiapan fisik serta mental para petugas dalam upayanya untuk merespon semua kebutuhan publik.

Namun daya tanggap tidak berhenti pada aspek visual saja. *Responsiveness* juga sangat bergantung pada sikap dan perilaku petugas saat melayani, seperti menyambut warga dengan senyuman, mendengarkan keluhan atau permintaan dengan penuh perhatian, serta menjelaskan prosedur pelayanan dengan sabar dan jelas. Petugas yang menunjukkan sikap proaktif, misalnya dengan langsung menyapa warga yang baru datang dan menawarkan bantuan sebelum diminta, mencerminkan tingginya tingkat *responsiveness* pelayanan.

Beberapa praktik positif yang sudah terlihat di Kantor Desa Cileunyi Kulon, yaitu terdapat para petugas bagian resepsionis yang sangat aktif untuk mengarahkan warga mengenai hal-hal yang bersifat administratif, tidak hanya itu petugas juga dalam penggunaan bahasa sudah sangat sopan dan bersahabat. Hal tersebut sangatlah penting untuk menciptakan citra positif masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh setiap petugas. Untuk semakin mengokohkan dimensi *responsiveness* ini, maka sangat penting bagi Kantor Desa Cileunyi Kulon agar menerapkan standar pelayanan yang didalamnya mencakup segala aspek penampilan petugas, sikap dan kesopanan petugas, serta pola komunikasi yang jelas dari para petugas. Oleh karena itu, pelatihan secara berkesinambungan mengenai etika pelayanan publik, meningkatkan kapasitas komunikasi interpersonal, dan melakukan evaluasi secara rutin guna semakin meningkatkan rasa kepuasan

masyarakat dapat membantu memperbaiki responsivitas petugas. Tidak hanya itu, pemberian insentif terhadap para petugas yang telah berupaya menunjukkan dedikasinya yang tinggi dalam melayani juga mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara maksimal dan menyeluruh.

Maka dengan begitu, mengenai penampilan dan sikap para petugas pelayanan publik tidak sekedar berfungsi sebagai gambaran visual dari sebuah institusi saja, namun juga sebagai salah satu indikator yang nyata dari daya tanggap yang dimiliki oleh Kantor Desa Cileunyi Kulon. Karena ketika masyarakat merasa cepat saat dilayani, dihargai, serta dipahami akan kebutuhannya, maka mengenai pelayanan publik tidak hanya efektif secara administratif, namun memiliki makna secara sosial dan emosional yang dalam.

B. Semua Keluhan Pelanggan Direspon Oleh Petugas

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan petugas dalam hal ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang cepat, responsivitas petugas, serta cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Berkaitan dengan hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum sebagai berikut:

“Menurut saya dia (petugas pelayanan) sih sangat luar biasa yah dibandingkan saya, dia itu lebih sabar daripada saya. Tapi kalau misalkan ada warga desa yang sudah ngeyel banget, kalau sudah tidak bisa dikasih tau, baru saya turun. Tapi selama dia menjabat sebagai staf saya dia luar biasa, lebih sabar menghadapi tamu (warga desa) daripada saya, yang ngeyel-ngeyel yah.” (Bu Lina, 22 Mei 2025)

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cileunyi Kulon berdasarkan dimensi Assurance (Jaminan)

A. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan

Assurance atau jaminan yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai, terbebas dari bahaya, resiko serta keragu-raguan. Jaminan merupakan upaya perlindungan yang diberikan bagi masyarakat dari resiko yang dapat mengancam kehidupan sehari-hari. Pada dimensi Assurance (jaminan) terdiri atas indikator, petugas/pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas/pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas/pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas/pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dimensi ini sangat penting, terutama dalam pelayanan yang bersifat birokratis, karena masyarakat sangat bergantung pada kejelasan, keabsahan, dan

kepercayaan terhadap proses pelayanan. Di Kantor Desa Cileunyi Kulon, Kabupaten Bandung, assurance dapat dilihat dari kualitas interaksi antara petugas pelayanan dan warga, khususnya dalam hal ketepatan prosedur, kejelasan informasi, serta sikap petugas yang profesional dan meyakinkan. Masyarakat yang datang ke kantor desa biasanya memerlukan layanan penting seperti pembuatan surat keterangan, pengurusan administrasi kependudukan, hingga pengajuan bantuan sosial. Oleh karena itu, jaminan atas legalitas dokumen, keabsahan proses, dan perlindungan data pribadi menjadi hal yang sangat krusial.

Petugas pelayanan yang mampu menjelaskan prosedur dengan jelas, memberikan informasi yang akurat, serta menjawab pertanyaan masyarakat dengan penuh keyakinan dan sikap yang sopan, akan menumbuhkan rasa percaya warga terhadap pemerintah desa. Misalnya, saat masyarakat mengurus surat keterangan tanah atau domisili, mereka akan merasa tenang jika petugas menjelaskan alur pengurusan secara runtut dan memberikan kepastian waktu penyelesaian yang realistis. Ketika dimensi assurance berjalan dengan baik, masyarakat akan merasa aman, dihargai, dan percaya bahwa urusan mereka ditangani secara profesional dan bertanggung jawab. Hal ini akan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah desa, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang adil, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

B. Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan

Dimensi *assurance* atau jaminan adalah aspek dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan dalam tepat waktu dalam pelayanan serta cara petugas meyakinkan masyarakat, dan juga kepastian biaya. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang dapat memberikan jaminan kepada masyarakat menjadi salah satu faktor pendukung bagi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum terkait dengan jaminan pelayanan, beliau menyatakan:

“Kalau waktu sih kita 8 jam yah ada waktu buat mereka (warga desa). Kalau masalah biaya kita tidak boleh, kita kan gak boleh pungli. Terkadang ada ibu-ibu nanya berapa (besaran uang pungli), tapi kan kita gratis. Tapi kadang tanpa sepengetahuan kita ada yang menaruh di bawah meja. Tapi kami tidak pernah pungli. Kalau misalkan pelayanan kita lagi padat, pasti kita layani yang datang dulu. Mereka (warga desa) disuruh duduk dulu. Kalau kita sudah layani yang pertama, baru kita lanjut melayani yang berikutnya. Terkadang kalau menunggu kalau ada tanda tangan khusus kepala desa. Nah, kadang kan kepala desanya ada kegiatan di luar yah. Ada beberapa dokumen atau surat keluar yang tidak bisa diwakili, yang harus sama kepala desa. Nanti itu juga pasti kita konfirmasi dulu ke Pak Kades kalau

ada tanda tangan yang tidak bisa diwakili, terus kira-kira jam berapa bisa selesai. Jadi kalau misalkan waktunya lama, nanti kita bilang ke mereka (warga desa) untuk bisa datang lagi, takut lama menunggu atau kesal, kalau dekat boleh pulang dulu, nanti saya konfirmasi kembali untuk mengambil dokumen yang dibutuhkan.” (Bu Lina, 22 Mei 2025)

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cileunyi Kulon berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati)

A. Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pemohon dengan menempatkan dirinya pada situasi pemohon. Dimensi *empathy* (empati) terdiri atas indikator, mendahulukan kepentingan pemohon, petugas/pegawai melayani dengan sikap ramah, petugas/pegawai melayani dengan sikap sopan santun, petugas/pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan), serta petugas/pegawai melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Di Kantor Desa Cileunyi Kulon, Kabupaten Bandung, dimensi empati tercermin dalam peran dan sikap para petugas pelayanan yang langsung berinteraksi dengan warga. Petugas yang menunjukkan empati mampu mendengarkan keluhan atau pertanyaan masyarakat dengan penuh perhatian, tidak tergesa-gesa dalam memberikan respons, serta berusaha memahami kebutuhan warga secara mendalam, bukan sekadar menyelesaikan permintaan secara teknis.

Contoh nyata dari empati petugas adalah saat menghadapi warga lanjut usia, ibu hamil, penyandang disabilitas, atau warga dengan keterbatasan literasi administratif. Petugas yang empatik akan menyesuaikan cara berbicara, memberikan panduan langkah demi langkah, serta memfasilitasi pelayanan dengan kesabaran dan sikap menghargai. Mereka tidak hanya menjalankan prosedur, tetapi juga menciptakan suasana pelayanan yang manusiawi, inklusif, dan nyaman.

Selain itu, penghargaan terhadap setiap pengguna layanan juga menjadi bagian dari empati. Wujud penghargaan ini tampak dalam sikap tidak membedakan pelayanan berdasarkan status sosial, tingkat pendidikan, atau hubungan pribadi. Semua warga diperlakukan dengan standar yang sama dan diberi perhatian yang setara. Petugas yang menyapa warga dengan sopan, menggunakan bahasa yang santun, dan tidak menunjukkan sikap merendahkan, telah menunjukkan praktik empati yang ideal dalam pelayanan publik.

B. Petugas Melayani dan Menghargai Pelanggan

Dimensi *empathy* atau empati meliputi kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan warga, kepedulian/perhatian dari petugas terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan, serta keramahan dan kesopanan petugas. Setiap pemberian pelayanan harus memiliki rasa empati kepada masyarakat, sikap pemberi layanan yang menunjukkan rasa peduli yang besar kepada kebutuhan penerima layanan, dengan begitu pemberi layanan akan melayani pelanggan dengan sepenuh hati, serta melayani tanpa diskriminasi, dan selaku petugas harus melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum terkait dengan empati, beliau menyatakan:

“Mereka kepeduliannya tinggi banget. Kadang mereka, “Bu, itu kasihan yah.” Pokoknya tinggi banget. Terus kadang dia (petugas pelayanan) kesel, “Bu, itu masa nenek-nenek disuruh anaknya bikin surat ini dan itu.” Dan bener, kadang saya merasa kesel yah ketika ada tamu (warga desa) terus yang disuruh itu ibu-ibu lah, yang sudah lansia. Gimana gak perasaan kita tersentuh gitu yah. Terus dia bikin Surat Keterangan SKU yah, yang disuruh nenek-nenek, kenapa gak anaknya sih yang datang kesini. Kenapa harus nyuruh lansia yang dateng. Kalau ada seperti itu, dia (petugas pelayanan) laporan ke saya. Kalau misalkan kesopanan, Alhamdulillah bagus, pokoknya menurut saya bagus ketika berhadapan dengan masyarakat.” (Bu Lina, 22 Mei 2025).

Kesimpulan

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, terutama di tingkat desa yang menjadi ujung tombak pemerintahan. Desa Cileunyi Kulon, sebagai bagian dari Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan publik yang prima. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cileunyi Kulon secara umum sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu dibenahi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa implikasi penting yang dapat diambil, seperti dari segi *Tangible* (bukti fisik), kantor desa memiliki fasilitas yang memadai dan dalam kondisi baik, meski ruang tunggu tergolong sempit dan lahan parkir terbatas. Maka penting bagi pemerintah desa untuk dapat menjaga standar penampilan petugas agar dapat selalu tampil dengan rapi, bersih serta bersifat profesional dan menjaga kondisi fisik kantor desa secara lebih baik lagi untuk terus memberikan citra positif bagi masyarakat. Dalam aspek *Reliability* (kehandalan), petugas pelayanan dinilai telah bekerja sesuai prosedur dan memiliki kemampuan teknis yang memadai, meskipun masih terdapat kendala teknis kecil dalam penggunaan sistem informasi. Penting untuk terus menguatkan standar operasional pelayanan dengan terus melakukan pelatihan teknis.

Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), petugas menunjukkan kesigapan dan kesabaran dalam melayani masyarakat, bahkan ketika menghadapi situasi yang sulit. Dengan merespons setiap kebutuhan masyarakat secara cepat dan mampu memberikan informasi dengan tepat juga memberikan kesan yang baik terhadap masyarakat dan dapat membangun hubungan yang humanis antara masyarakat desa dengan pemerintah desa. Dalam *Assurance* (jaminan), layanan diberikan secara gratis dan mengikuti aturan yang berlaku, meski masih ada kendala terkait keterlambatan karena keterbatasan waktu kepala desa dalam menandatangani dokumen. Dengan menjaga dimensi jaminan dengan baik, maka dapat memberikan rasa aman dan dapat menunjukkan rasa profesionalisme aparatur pemerintah. Untuk dimensi *Empathy* (empati), petugas pelayanan menunjukkan tingkat kepedulian dan rasa hormat yang tinggi terhadap warga, terutama kepada kelompok rentan seperti lansia. Pemerintah desa dapat menunjukkan nilai kemanusiaan didalam budaya kerja para aparatur pemerintah desa, dengan tidak membedakan masyarakat dapat menunjukkan nilai empati untuk memberikan pelayanan yang inklusif serta berkeadilan. Sehingga apabila semua dimensi dapat dijalankan dengan baik dan berkesinambungan, maka pemerintah desa juga mendapatkan nilai positif dan semakin meningkatkan rasa percaya publik terhadap pemerintah desa terutama di Kantor Desa Cileunyi Kulon, Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

Namun, terdapat indikasi adanya praktik pelayanan yang tidak adil seperti jalur "orang dalam" (ordal), yang mencederai prinsip keadilan dan transparansi pelayanan publik. Secara keseluruhan, Kantor Desa Cileunyi Kulon telah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat, namun tetap diperlukan peningkatan kapasitas SDM, penguatan sistem pengawasan, serta peningkatan fasilitas fisik dan penegakan integritas untuk memastikan pelayanan yang adil, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat dilakukan kedepannya, yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Desa dapat melakukan pelatihan secara berkesinambungan terhadap para aparatur pemerintah desa.
2. Masyarakat turut bersama-sama melakukan kontrol dan tidak bosan dalam memberikan aspirasi dalam hal kemajuan pelayanan public yang ada di Kantor Desa Cileunyi Kulon tersebut.
3. Aparatur pemerintah juga turut meningkatkan prinsip keadilan dan transparansi dalam melayani warganya, agar terdapat peningkatan kepuasan dalam hal pelayanan terhadap masyarakat di daerah kewenangannya.

4. Harus dilakukan evaluasi secara rutin untuk memastikan setiap indikator pelayanan yang telah diberikan telah sesuai dan memastikan bahwa mengenai isu pelayanan yang melibatkan orang dalam (ordal) dapat diminimalisir.

Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal. 2004. Kebijakan Publik. Jakarta: Penebar siwah.
Administrasi Negara, 25(2), 105-122.
- Agung Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Jakarta
- Akhyar.2023. kualitas Pelayanan Publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat.Vol.5.No.2
- Bambang Suryantoro, Y. K. (Desember 2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3, No. 2, 223–229.
- Barata. A.A 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira.
- Bazarah, Jamil. Dkk. 2021. Konseip peilayanan puiblik di indoneisia. Vol. 22. No. 2
- Daniel Blaise Pascal Mona Joorie M. Ruru Very Y. Londa. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah Di Kantor Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Manado*.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
<https://cileunyikulon.desa.id/>
- Ibrahim . 2008. Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: PT Mandar Maju.
- Kurniawan, Agung Widhi., & Puspitaningtyas, Zahra.2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Moleong L. 2011. Metode Penelitian Kualitatif Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press. Musdalipa, Musdalipa, M., Parawangi, A., & Malik, I. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 47.
- Nasution. 2005. Manajemen Mutu Terpadu. Bogor : Ghalia Indonesia
- Parawangi, A., & Malik, I. (2017). Kualitas Pelayanan
- Pasolong, Harbani 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- PublikDi Kantor Desa Parigi Kecamatan
- Ratminto & A.S Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusneni, 2024. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang*
- Sampara Lukman. 2002. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : Stia Lan.
- Sedarmayanti. 2010. Pengembangan Kepribadian Pegawai. Bandung: Mandar maju.
- Sinambela L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasinya. Jakarta : Bumi Aksara edisi Kelima.
-

Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Refika Adi Tama.
Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu
Kabupaten Merangin. *Jurnal*
TINGGIMONCONG KABUPATEN GOWA. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 47-62.
Undang Undang nomor 25 tahun 2009