



## Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Orahili Tanose'o Kecamatan Gunungsitoli Alo'oa

Yurman Syarifat Zendrato<sup>1\*</sup>, Sophia Molinda Kakisina<sup>2</sup>, Aferiaman Telaumbanua<sup>3</sup>, Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea<sup>4</sup>

<sup>1-4)</sup>Universitas Nias, Indonesia

Alamat: Jln.Pancasila No.10, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara

Email: [yurmanzendrato94@gmail.com](mailto:yurmanzendrato94@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [molindasophia@gmail.com](mailto:molindasophia@gmail.com)<sup>2</sup>, [Aferiaman.tel@gmail.com](mailto:Aferiaman.tel@gmail.com)<sup>3</sup>, [jeliswan89@gmail.com](mailto:jeliswan89@gmail.com)<sup>4</sup>

Korespondensi penulis: [yurmanzendrato94@gmail.com](mailto:yurmanzendrato94@gmail.com)

**Abstract.** This study aims to analyze the quality of service in relation to community satisfaction at the Orahili Tanoseo Village Office, Gunungsitoli Alooa Sub-district. The focus of this research includes three main objectives: to determine the quality of public services provided by the village officials, to understand the level of community satisfaction with the services received, and to identify the resource limitations that affect service quality at the village office. This study employed a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research findings indicate that, in general, the quality of service provided by the Orahili Tanoseo Village officials has attempted to meet the community's needs. However, there are still some shortcomings, such as slow service and a lack of friendliness from the service providers. The level of community satisfaction tends to vary; some community members are satisfied with the services provided, while others still complain about slow processes and insufficient information. Additionally, resource limitations, including the number of staff, infrastructure, and technological support, remain challenges that hinder the optimal delivery of public services at the Orahili Tanoseo Village Office. Therefore, efforts to improve service quality and system efficiency are needed to better meet the expectations of the community.

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction, Resources

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis deskriptif kualitas terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Orahili Tanoseo Kecamatan Gunungsitoli Alooa. Fokus penelitian meliputi tiga hal, yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat desa, untuk mengetahui Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, serta untuk mengetahui keterbatasan sumber daya yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor desa tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Orahili Tanoseo sudah berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat, namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti pelayanan yang kurang cepat dan kurang ramah. Kepuasan masyarakat cenderung bervariasi, sebagian masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun sebagian lainnya masih mengeluhkan proses yang lambat dan kurangnya informasi yang jelas. Selain itu, keterbatasan sumber daya, baik dari sisi jumlah aparat, sarana prasarana, maupun dukungan teknologi, menjadi kendala yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Orahili Tanoseo. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan sistem agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara lebih maksimal.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Sumber Daya

### LATAR BELAKANG

Dalam kehidupan berorganisasi, baik di sektor swasta maupun pemerintahan, pelayanan menjadi inti dari keberhasilan dalam mencapai tujuan bersama. Organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan lebih mudah mendapatkan

kepercayaan dari masyarakat. Pemerintah sebagai pelayan publik memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Di era modern ini, pelayanan publik menjadi sorotan penting karena menyangkut hak masyarakat untuk dilayani dengan baik. Kegagalan dalam memberikan pelayanan yang maksimal dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berkurangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas menjadi tolak ukur kinerja sebuah organisasi, terutama instansi pemerintahan. Pemerintah di berbagai tingkatan, mulai dari pusat hingga daerah, terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan publik. Hal ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Berbagai program pelayanan terpadu, digitalisasi administrasi, dan penyederhanaan prosedur merupakan langkah konkret yang diambil pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat saat ini semakin kritis dan menuntut pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga mudah diakses dan bebas dari pungutan liar. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Dalam kenyataannya, pelayanan publik yang diberikan oleh beberapa instansi pemerintahan masih sering mengalami berbagai kendala. Mulai dari pelayanan yang lambat, kurangnya keramahan petugas, hingga sistem administrasi yang rumit sering menjadi keluhan masyarakat. Ketika pelayanan tidak berjalan dengan baik, dampaknya akan langsung dirasakan oleh masyarakat yang menjadi pengguna layanan tersebut. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal. Kualitas pelayanan yang buruk tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan, tetapi juga bisa menghambat pembangunan dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Ketika pelayanan yang diberikan berkualitas, masyarakat akan merasa dihargai dan diperhatikan kebutuhannya. Hal ini penting dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program pemerintah. Pelayanan yang prima tidak hanya mempercepat urusan administrasi, tetapi juga memberikan kenyamanan dan kepastian bagi masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan profesional. Pelayanan administratif di Desa Orahili Tanose'o sering kali mengalami hambatan seperti

birokrasi yang berbelit-belit dan kurangnya transparansi dalam proses pelayanan. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa tidak puas karena waktu yang dibutuhkan untuk mengurus berbagai keperluan administratif menjadi lebih lama dan tidak efisien.

Berdasarkan pengematan awal peneliti, ditemukan beberapa fenomena dimana Keterbatasan sumber daya menjadi salah satu kendala utama yang sering dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterbatasan ini dapat mencakup kurangnya jumlah pegawai, fasilitas yang tidak memadai, serta terbatasnya anggaran yang tersedia untuk mendukung kelancaran pelayanan. Kondisi seperti ini menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak dapat berjalan secara maksimal dan sering mengakibatkan keterlambatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu “Analisis Deskriptif Kualitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Orahili Tanoseo Kecamatan Gunungsitoli Alooa.” Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya pelayanan publik sebagai aspek krusial dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, Bitner, and Gremler (2020) kualitas pelayanan adalah penilaian menyeluruh terhadap keunggulan atau superioritas suatu layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi-dimensi seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2021) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik terjadi ketika harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui. Menurut Rust dan Huang (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil dari interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan. Faktor-faktor seperti sikap dan perilaku staf, kecepatan layanan, dan kenyamanan fasilitas turut mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Kandampully dan Zhang (2024) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan mencakup seluruh aspek pengalaman pelanggan, mulai dari pra-layanan, saat layanan, hingga pasca-layanan. Mereka

menekankan pentingnya integrasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan dalam era digital.

Salah satu tujuan utama dari kualitas pelayanan adalah untuk menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Tujuan kualitas pelayanan juga mencakup pengembangan dan pemberdayaan karyawan. Dengan melatih dan mendukung karyawan dalam memberikan layanan yang berkualitas, organisasi dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja mereka, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja layanan. Menurut Setiawan (2021) mengemukakan bahwa tujuan dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik juga bertujuan untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap organisasi. Kemudian, Manfaat dari kualitas pelayanan yang baik di desa sangat beragam dan berdampak luas pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pertama-tama, kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Suharto (2021) Menurut Suharto, kualitas pelayanan yang baik di desa dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program pembangunan. Dengan pelayanan yang baik, masyarakat lebih termotivasi untuk terlibat aktif dalam kegiatan desa, yang pada akhirnya dapat mempercepat pembangunan dan peningkatan kesejahteraan di desa tersebut. Indikator Kualitas Pelayanan adalah alat atau metrik yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau institusi kepada pelanggannya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2020) indikator kualitas pelayanan adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap, *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (berwujud).

### **Konsep Kepuasan Masyarakat**

Menurut Oliver (2020) Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk atau layanan dengan harapannya. Kepuasan adalah hasil dari penilaian kognitif dan afektif terhadap produk atau layanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2020) Kepuasan masyarakat adalah hasil dari perbandingan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang akan diterima dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya diterima. Faktor-faktor seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempengaruhi Kepuasan. Pengukuran Kepuasan masyarakat adalah proses

sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau organisasi lainnya. Pengukuran ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat. Selanjutnya, menurut Tjahjono, 2021 "Sistem penilaian Kepuasan masyarakat adalah sebuah mekanisme yang terstruktur untuk mengukur persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi publik maupun swasta, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan." Menurut Hartono dan Widodo, 2022 "Penilaian Kepuasan masyarakat mencakup serangkaian metode dan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari masyarakat mengenai kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima, yang kemudian dianalisis untuk memberikan umpan balik yang berguna bagi peningkatan kinerja organisasi." Indikator Kepuasan masyarakat adalah alat atau parameter yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau organisasi lainnya memenuhi kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat. Indikator ini memberikan gambaran yang objektif tentang kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat dan membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai keadaan atau gejala yang dihadapi. Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Desa Oralih Tanoseo, Kecamatan Gunungsitoli Alooa. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder . Teknik Pengumpulan data merupakan langkah penelitian dimana peneliti menerapkan cara ilmiah kemudian mengumpulkan data secara teliti untuk di analisa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi,

wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas diantaranya pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi, reduksi data artinya merangkum dan memilih apa saja yang menjadi hal-hal pokok, memfokuskan hal-hal penting, menemukan tema dan pola nya, penyajian data artinya menyajikan data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya dan penarikan kesimpulan artinya mencari kesimpulan pada penelitian kualitatif adalah hasil temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh Aparat Desa Orahili Tanoseo Kecamatan Gunungsitoli Alooa**

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari fungsi pemerintahan desa yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Orahili Tanoseo, pelayanan publik di desa ini secara umum dinilai telah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Kantor Desa menyediakan berbagai layanan penting seperti administrasi kependudukan (KK, KTP), surat menyurat (surat usaha, domisili, tidak mampu), bantuan sosial, hingga pelayanan informasi publik. Hal ini menunjukkan bahwa struktur dasar pelayanan telah tersedia dan diterapkan. Menurut Ratminto (2020), pelayanan publik yang baik ditandai dengan kesesuaian antara standar pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Desa Orahili Tanoseo, struktur layanan sudah terbentuk, namun kualitas pelaksanaannya perlu dilihat lebih jauh dari sisi implementasi di lapangan.

Meski secara formal pelayanan telah diatur dengan SOP dan struktur kerja yang jelas, hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten. Beberapa perangkat desa menyatakan bahwa mereka memahami prosedur kerja, namun tidak semua prosedur dilaksanakan secara disiplin, tergantung pada kondisi dan situasi harian. Hal ini senada dengan pendapat dari Dwiyanto (2018) yang menyebutkan bahwa keberadaan SOP saja tidak cukup jika tidak disertai dengan

komitmen dan pengawasan terhadap implementasi. Ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP dapat menyebabkan perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Di sisi lain, keterlibatan perangkat desa dalam peningkatan kualitas pelayanan sudah mulai diterapkan. Kepala desa menyatakan bahwa ia mendorong semua staf untuk aktif dan profesional. Namun dari wawancara dengan staf desa, ditemukan bahwa tingkat keterlibatan masih bervariasi, tergantung posisi dan mekanisme koordinasi di internal desa. Beberapa staf merasa belum dilibatkan dalam perencanaan atau evaluasi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pelibatan masih belum merata. Menurut Kurniawan (2021), partisipasi aktif dari seluruh aparat dalam proses pelayanan akan menciptakan sistem kerja yang lebih kompak dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Dari sisi profesionalisme dan etika pelayanan, upaya pembinaan telah dilakukan oleh kepala desa dengan mengarahkan petugas agar bersikap ramah, adil, dan tidak diskriminatif dalam melayani masyarakat. Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar merasa puas terhadap sikap petugas, terutama dalam hal keramahan dan keterbukaan. Namun demikian, masih ada keluhan mengenai waktu pelayanan yang tidak menentu, serta kurangnya kejelasan informasi yang membuat sebagian warga bingung. Hal ini sejalan dengan temuan dari Sinambela (2019) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari keramahan petugas, tetapi juga dari ketepatan waktu dan kejelasan informasi yang diterima masyarakat.

Faktor lain yang muncul dari hasil wawancara adalah keterbatasan teknis dan sumber daya. Beberapa petugas desa mengungkapkan adanya kendala seperti kurangnya peralatan kerja, keterbatasan akses internet, dan jumlah petugas yang belum mencukupi untuk melayani seluruh masyarakat secara maksimal. Masalah ini sering menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan dan ketergantungan pada satu atau dua orang petugas yang lebih paham sistem. Menurut Lestari (2020), ketersediaan sarana prasarana dan SDM yang memadai sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan. Tanpa dukungan teknis yang memadai, petugas sulit bekerja secara efisien dan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang optimal.

Pendapat masyarakat sebagai penerima layanan juga memberikan gambaran nyata tentang kualitas pelayanan yang diterapkan. Sebagian besar masyarakat menyatakan telah mengakses layanan di Kantor Desa Orahili Tanoseo, dan ada yang merasa puas karena dilayani dengan cepat dan sopan. Namun ada pula yang mengeluhkan keterlambatan

pelayanan dan kurangnya kejelasan informasi, seperti tidak adanya papan informasi atau alur pelayanan yang mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa aspek informasi dan transparansi masih menjadi tantangan. Sesuai dengan pandangan dari Nugroho (2022), pelayanan publik yang berkualitas harus dapat memberikan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas.

Pelayanan publik di Kantor Desa Orahili Tanoseo telah berjalan dalam kerangka formal yang cukup baik, namun masih terdapat sejumlah hal yang perlu diperbaiki. Evaluasi terhadap pelaksanaan SOP, peningkatan jumlah dan kapasitas petugas, serta penguatan sarana prasarana pelayanan menjadi langkah penting ke depan. Pelayanan yang konsisten, cepat, jelas, dan adil adalah harapan masyarakat yang harus dijawab oleh pemerintah desa. Sesuai dengan teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Tjiptono, 2021), kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi: tangibles (tampilan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (tanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Jika kelima aspek ini dijalankan dengan seimbang, maka Kepuasan masyarakat dapat meningkat secara signifikan.

## **2. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Orahili Tanoseo Kecamatan Gunungsitoli Alooa**

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi cerminan keberhasilan pemerintah desa dalam menjalankan fungsinya. Hasil wawancara di Desa Orahili Tanoseo menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan publik di desa tersebut sudah cukup baik, terutama terlihat dari komitmen aparatur desa dalam melayani warga. Warga juga mengapresiasi keramahan petugas serta kemudahan dalam proses administrasi yang mereka alami. Temuan ini sejalan dengan pendapat Zein (2021) yang menekankan bahwa sikap ramah dan tanggap dari aparatur merupakan salah satu penentu utama kepuasan masyarakat. Dengan demikian, aspek sikap petugas dalam pelayanan di desa ini dinilai telah mampu memenuhi ekspektasi sebagian besar masyarakat.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa catatan penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan ke depan. Salah satu yang menjadi keluhan adalah kurangnya kejelasan informasi layanan serta rendahnya efisiensi saat jumlah pemberian meningkat. Masyarakat merasa belum semua informasi mengenai syarat dan prosedur layanan disampaikan secara terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi informasi masih menjadi tantangan tersendiri. Menurut Lestari dan Nugroho (2020),

keterbukaan informasi adalah bagian dari pelayanan yang baik, karena masyarakat memiliki hak untuk mengetahui proses dan alur layanan yang berlaku. Oleh karena itu, Kantor Desa Oralih Tanoseo perlu menyusun sistem informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dari pihak internal pemerintah desa, Kepala Desa menyatakan bahwa pelayanan sudah memuaskan dan mendapat respons positif dari masyarakat. Namun, pernyataan ini tidak sepenuhnya selaras dengan temuan di lapangan, karena Sekretaris Desa mengakui secara halus bahwa masih ada kendala yang menyebabkan beberapa warga merasa kurang puas. Perbedaan persepsi ini penting dicermati sebagai sinyal perlunya evaluasi yang lebih menyeluruh. Menurut Wahyudi (2022), evaluasi pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan secara internal, tetapi harus melibatkan suara masyarakat sebagai penerima manfaat langsung. Dengan evaluasi yang terbuka dan objektif, akan lebih mudah bagi pemerintah desa untuk mengetahui titik-titik lemah yang perlu dibenahi.

Lebih lanjut, beberapa masyarakat menyampaikan bahwa ketika mereka menyampaikan keluhan, aparat desa menanggapinya dengan baik dan sopan. Namun demikian, tindak lanjut atas keluhan tersebut dinilai masih kurang efektif atau tidak menunjukkan perubahan yang nyata. Kondisi ini menandakan adanya kesenjangan antara penerimaan keluhan dan pelaksanaan perbaikannya. Menurut Riyanto dan Maulani (2023), sistem pengaduan masyarakat yang baik tidak hanya mengutamakan respons awal, tetapi juga menekankan pentingnya aksi nyata sebagai bentuk perbaikan. Maka, agar kepuasan masyarakat benar-benar meningkat, perlu dibangun sistem penanganan keluhan yang terstruktur dan dapat ditindaklanjuti secara konsisten.

Dalam wawancara juga ditemukan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Oralih Tanoseo menunjukkan arah yang positif, namun belum merata. Beberapa warga masih mengeluhkan soal kedisiplinan waktu aparat desa, serta kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi. Beberapa fasilitas penunjang seperti tempat duduk, papan informasi, dan alat tulis juga masih terbatas. Hal ini memperkuat temuan dari penelitian Fitriani (2020) yang menjelaskan bahwa aspek fisik pelayanan seperti fasilitas dan kenyamanan ruang pelayanan turut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Maka, perhatian terhadap faktor-faktor ini menjadi penting agar pelayanan tidak hanya baik dari sisi manusia, tetapi juga didukung oleh sarana yang memadai.

Tantangan lain yang muncul adalah keterbatasan jumlah staf desa yang seringkali menyebabkan keterlambatan atau antrean panjang saat volume pemohon meningkat. Selain itu, manajemen waktu pelayanan yang belum konsisten juga menjadi sorotan masyarakat. Beberapa warga menilai bahwa waktu tunggu pelayanan bisa lebih cepat jika ada sistem penjadwalan yang lebih baik. Hal ini sesuai dengan pandangan Handayani (2021) yang menyebutkan bahwa efisiensi waktu dalam pelayanan publik sangat menentukan Kepuasan warga. Dalam konteks ini, Kantor Desa Orahili Tanoseo perlu mengembangkan sistem pelayanan berbasis antrian atau penjadwalan agar waktu pelayanan lebih terkendali dan merata.

Meskipun mayoritas warga menyatakan puas terhadap pelayanan publik di desa, namun beberapa masih merasa belum sepenuhnya terpenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas petugas, edukasi prosedur kepada warga, serta penguatan sistem pengawasan internal menjadi solusi yang relevan. Seperti dikemukakan oleh Santosa (2022), pelayanan publik yang memuaskan bukan hanya tentang kinerja teknis, tetapi juga tentang keberlanjutan upaya perbaikan dan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat. Maka, Kantor Desa Orahili Tanoseo perlu menjadikan masukan dari masyarakat sebagai bahan utama untuk menyusun program perbaikan pelayanan yang lebih sistematis dan berorientasi jangka panjang.

### **3. Keterbatasan Sumber Daya yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Orahili Tanoseo Kecamatan Gunungsitoli Alooa**

Pelayanan publik di Kantor Desa Orahili Tanoseo terus diupayakan berjalan maksimal. Hal ini terlihat dari semangat aparat desa, khususnya pimpinan desa, dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kepala desa menilai bahwa sumber daya manusia (SDM) yang ada sudah menunjukkan kerja sama yang baik serta semangat untuk melayani. Namun, dari wawancara di lapangan, terlihat bahwa tantangan tetap ada, khususnya di tingkat pelaksana teknis. Sekretaris desa mengungkapkan adanya hambatan dari sisi jumlah personel dan kompetensi yang belum merata. Terutama dalam menghadapi beban kerja yang semakin kompleks serta kebutuhan akan penguasaan teknologi informasi. Menurut Sedarmayanti (2020), kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kecukupan SDM dan kesesuaian kompetensi, karena tanpa keduanya, pelayanan publik akan berjalan tidak efektif.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa Kantor Desa Oralih Tanoseo sudah memiliki sarana dasar pelayanan seperti meja pelayanan, buku administrasi, dan komputer. Namun, masih ada kekurangan yang dirasakan oleh staf, terutama dalam hal peralatan yang sudah usang dan tidak cukup untuk menunjang pelayanan secara optimal. Beberapa fasilitas perlu diperbarui agar bisa mengikuti kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Sekretaris desa menyebutkan bahwa ada keterbatasan teknis yang memerlukan perhatian segera. Dalam wawancara, terlihat adanya perbedaan perspektif antara pimpinan desa dan pelaksana teknis terkait kondisi sumber daya. Kepala desa lebih menekankan pada semangat pelayanan dan adanya upaya perbaikan yang sedang berjalan. Sementara itu, sekretaris desa melihat secara teknis bahwa hambatan nyata masih ada, terutama dalam pengoperasian alat dan pembagian kerja. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pelayanan sudah berada di jalur yang baik, namun belum sepenuhnya didukung oleh kapasitas yang merata. Salah satu hal penting yang juga muncul dari hasil wawancara adalah perlunya evaluasi rutin dan komunikasi yang lebih intens antara pemerintah desa dengan instansi di atasnya, seperti kecamatan atau dinas terkait. Hasil wawancara menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, peningkatan kapasitas aparat desa menjadi langkah yang sangat penting. Tidak cukup hanya dengan semangat melayani, namun juga harus dibekali dengan kemampuan teknis dan manajerial yang sesuai. Terutama dalam menghadapi situasi yang membutuhkan respon cepat atau pelayanan massal. Pelatihan, pendampingan, dan penambahan personel di bidang strategis sangat dibutuhkan agar pelayanan berjalan lebih lancar.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pertama, pelayanan publik di Kantor Desa Oralih Tanoseo Kecamatan Gunungsitoli Alooa telah berjalan dalam kerangka formal yang memadai, dengan struktur layanan yang jelas dan jenis pelayanan yang mencakup kebutuhan dasar masyarakat desa. Namun, kualitas implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, seperti ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP, keterbatasan kompetensi teknis perangkat desa, kurangnya sarana pendukung, serta rendahnya keterlibatan staf dalam proses evaluasi dan perencanaan pelayanan. Kedua,

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Orahili Tanoseo Kecamatan Gunungsitoli Alooa secara umum, telah mengalami perkembangan positif. Pada pelayanan publik khususnya dalam hal keramahan dan komitmen aparatur desa dalam melayani warga. Hal ini menunjukkan adanya upaya pemerintah desa untuk merespons harapan masyarakat. Ketiga, keterbatasan sumber daya yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Orahili Tanoseo Kecamatan Gunungsitoli Alooa masih memiliki berbagai keterbatasan masih menjadi tantangan utama, terutama dalam hal sumber daya manusia dan fasilitas pendukung. Jumlah tenaga kerja yang belum mencukupi, ketidakseimbangan dalam kemampuan teknis, serta kurangnya peralatan yang memadai berpengaruh langsung terhadap efisiensi dan kecepatan layanan.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Desa Orahili Tanoseo, maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah agar pemerintah desa secara berkala melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan SOP, dengan melibatkan seluruh perangkat desa dalam proses monitoring dan perbaikan. Kemudian, membangun sistem pelayanan yang lebih transparan dan efisien dengan menyediakan papan informasi yang jelas, memperbaiki sistem penjadwalan layanan, serta memastikan setiap keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara nyata dan berkelanjutan.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Albrecht, K. & Zemke, R. (2024). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit Ilmu Pelayanan.
- Anderson, E. W. & Srinivasan, S. S. (2022). Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2022). Manajemen Pelayanan: Prinsip, Praktik, dan Perspektif. Bandung: Alfabeta.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (2021). Pengukuran dan Pengaruh Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos, C. (2023). Manajemen dan Pemasaran Jasa. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Haryanto, B. (2021). Kualitas Pelayanan di Desa: Tantangan dan Peluang. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hartono, H. & Widodo, W. (2022). Penilaian Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Malang: UB Press.
- Herlina, N. (2023). Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasinya. Bandung: Pustaka Pelayanan.

- Kandampully, J. & Zhang, T. (2024). Integrasi Teknologi dalam Peningkatan Pelayanan. Surabaya: Penerbit ITS Press.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2021). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2022). Pemasaran Jasa: Orang, Teknologi, Strategi. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Maharani, D. (2020). Metodologi Penelitian: Teori dan Aplikasi. Surakarta: UNS Press.
- Oliver, R. L. (2021). Kepuasan Pelanggan: Teori dan Praktik. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Putri, A. & Hidayat, R. (2024). Sistem Penilaian dan Pengukuran Kepuasan Masyarakat. Jakarta: Pustaka Pelayanan.
- Rahayu, S. (2023). Evaluasi Pelayanan Publik di Era Digital. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati, E. (2021). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rust, R. T. & Huang, M.-H. (2023). Pemasaran Jasa di Era Digital. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Setiawan, B. & Lestari, D. (2023). Metode dan Teknik Penilaian Kepuasan Masyarakat. Yogyakarta: Pustaka Pelayanan.
- Setiawan, R. (2021). Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2021). Pemberdayaan Masyarakat Desa. Bandung: Refika Aditama.
- Tjahjono, D. (2021). Sistem Penilaian Kepuasan Masyarakat. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Westbrook, R. A. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat dan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Wulandari, S. (2023). Manfaat Kualitas Pelayanan dalam Pembangunan Desa. Malang: UB Press.
- Yulianti, N. (2022). Tujuan dan Indikator Kualitas Pelayanan. Surabaya: Pustaka Pelayanan.
- Yuliani, S. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan di Desa. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Penerbit Erlangga.