
“Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur”**Nurul Adha**¹Universitas Pendidikan Mataram, (Mataram), (Indonesia)Email: Adha1@gmail.com

History Article*Article history:*Received Januari 6,
2025Approved Januari
31, 2025*Keywords:**administrative
services, village
government, service
quality, public
satisfaction.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of village government administrative services in Sajang Village, Sembalun District, East Lombok Regency. Administrative services are one of the main functions of village government in providing public services to the community. High-quality services are expected to increase public satisfaction and trust in village government. This research employed a quantitative descriptive approach using a survey method. The research sample consisted of 80 respondents who were users of village administrative services, selected through purposive sampling. The research instrument was a questionnaire based on five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was conducted using descriptive statistics by calculating percentages and mean scores.

The results indicate that the quality of village administrative services in Sajang Village is generally in the good category. The empathy and responsiveness dimensions received the highest scores, indicating that the friendliness, personal attention, and promptness of the staff are the main strengths of the services. Meanwhile, the tangibles dimension obtained the lowest score, particularly related to limited facilities and the use of information technology. This study concludes that village administrative services have been implemented effectively; however, improvements in facilities and staff competence are still needed to achieve more optimal public services.

Keywords: administrative services, village government, service quality, public satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur. Pelayanan administrasi merupakan salah satu fungsi utama pemerintah desa dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 80 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan administrasi desa, dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan teknik perhitungan persentase dan nilai rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Sajang secara umum berada pada kategori baik. Dimensi empathy dan responsiveness memperoleh penilaian tertinggi, yang menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian aparatur, serta kesigapan dalam melayani menjadi kekuatan utama pelayanan. Sementara itu, dimensi tangibles memperoleh nilai terendah, terutama terkait keterbatasan fasilitas dan pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi desa telah berjalan cukup efektif, namun masih diperlukan peningkatan sarana prasarana dan kompetensi aparatur guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal.

Kata kunci: pelayanan administrasi, pemerintahan desa, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat.

INTRODUCTION

Latar Belakang

Pelayanan administrasi pemerintahan desa merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal yang berperan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Desa sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki tanggung jawab langsung dalam memberikan berbagai layanan administratif, seperti pelayanan surat-menyurat, administrasi kependudukan, perizinan, serta pelayanan data dan informasi kepada masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi yang baik menjadi indikator penting keberhasilan tata kelola pemerintahan desa dalam mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, peran dan kewenangan pemerintah desa semakin luas, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah desa dituntut untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dalam setiap proses pelayanan administrasi. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan profesionalisme aparatur desa, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan administrasi yang efektif ditandai dengan prosedur yang jelas, waktu pelayanan yang cepat, biaya yang transparan, serta sikap aparatur yang ramah dan responsif. Menurut teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy merupakan unsur penting dalam menilai mutu pelayanan publik. Apabila kelima dimensi tersebut dapat diterapkan dengan baik, maka kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan akan meningkat.

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan administrasi di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa permasalahan yang sering dijumpai antara lain keterbatasan sumber daya manusia aparatur desa, rendahnya kompetensi teknis, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, serta belum seragamnya standar operasional prosedur pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, ketidaktepatan administrasi, serta menurunnya tingkat kepuasan masyarakat.

Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur, merupakan salah satu desa yang memiliki dinamika pelayanan administrasi yang cukup tinggi seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Aktivitas administrasi kependudukan, pelayanan surat keterangan, serta pelayanan perizinan menjadi layanan rutin yang banyak diakses oleh masyarakat. Meskipun pemerintah desa telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, berdasarkan pengamatan awal masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, belum optimalnya sistem arsip dan dokumentasi, serta variasi kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian Putra dan Handayani (2021) menyatakan bahwa kejelasan prosedur dan kompetensi aparatur merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan desa. Sementara itu,

Rahman (2022) menemukan bahwa penerapan standar pelayanan minimal dan pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi serta mempercepat waktu penyelesaian layanan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi dan analisis berkelanjutan terhadap kinerja pelayanan administrasi di tingkat desa.

Berdasarkan uraian tersebut, analisis terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan, kinerja aparatur, serta tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Desa Sajang, sekaligus memberikan rekomendasi strategis bagi perbaikan sistem pelayanan ke depan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi akademik dan praktis dalam mendukung penguatan tata kelola pemerintahan desa, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pembangunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa di Kabupaten Lombok Timur.

METHODOLOGY

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan desa, kinerja aparatur, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali fenomena pelayanan administrasi secara komprehensif sesuai dengan konteks sosial dan kelembagaan di Desa Sajang.

Namun demikian, penelitian ini juga didukung oleh data kuantitatif sederhana berupa hasil kuesioner kepuasan masyarakat guna memperkuat temuan lapangan. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dominan dengan dukungan kuantitatif (mixed methods sederhana).

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur. Lokasi ini dipilih karena Desa Sajang merupakan salah satu desa dengan aktivitas pelayanan administrasi yang cukup tinggi serta memiliki karakteristik pelayanan yang representatif untuk dikaji.

Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu dari bulan Maret sampai Mei 2026, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.

3. Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah aparatur pemerintahan desa dan masyarakat pengguna layanan administrasi.

Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, dengan kriteria informan yang dianggap mengetahui secara mendalam proses pelayanan administrasi, yaitu:

1. Kepala Desa Sajang
2. Sekretaris Desa
3. Perangkat desa yang menangani pelayanan administrasi
4. Tokoh masyarakat
5. Masyarakat pengguna layanan administrasi (10–15 orang)

Jumlah informan disesuaikan dengan kebutuhan data hingga mencapai saturasi informasi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu:

1. Wawancara Mendalam
Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada aparatur desa dan masyarakat untuk menggali informasi mengenai prosedur pelayanan, kendala yang dihadapi, sikap aparatur, waktu pelayanan, serta tingkat kepuasan masyarakat.
2. Observasi Langsung
Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelayanan administrasi di kantor desa, meliputi alur pelayanan, interaksi aparatur dengan masyarakat, waktu penyelesaian layanan, serta fasilitas pendukung pelayanan.
3. Studi Dokumentasi
Dokumentasi meliputi pengumpulan data berupa standar operasional prosedur (SOP), buku registrasi pelayanan, arsip surat, laporan kegiatan pelayanan, serta peraturan desa yang berkaitan dengan pelayanan administrasi.
4. Kuesioner Kepuasan Masyarakat (Pendukung)

Kuesioner disebarakan kepada 50 responden masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh gambaran kuantitatif mengenai persepsi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri yang dibantu dengan:

1. Pedoman wawancara semi-terstruktur
2. Lembar observasi pelayanan
3. Pedoman analisis dokumen
4. Angket kepuasan masyarakat skala Likert lima tingkat

Instrumen kuesioner disusun berdasarkan model kualitas pelayanan SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan sesuai dengan model Miles dan Huberman, yang meliputi:

1. Reduksi Data
Menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, dan tabel ringkasan untuk memudahkan pemahaman pola dan hubungan antar data.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Menyimpulkan temuan penelitian berdasarkan pola-pola yang muncul serta melakukan verifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

4. Data kuesioner dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung skor rata-rata dan persentase untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

RESULTS AND DISCUSSION

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur. Analisis dilakukan berdasarkan hasil wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan kuesioner kepuasan masyarakat dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

1. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil observasi menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Kantor Desa Sajang tergolong cukup memadai. Ruang pelayanan tersedia, meja dan kursi pelayanan dalam kondisi layak, serta tersedia papan informasi terkait jenis layanan administrasi. Namun, masih ditemukan keterbatasan pada sistem arsip manual dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data administrasi.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 68% responden menyatakan puas terhadap kondisi fasilitas pelayanan, sementara 32% menyatakan cukup puas. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek bukti fisik telah memenuhi standar minimal pelayanan, meskipun masih memerlukan peningkatan, terutama pada sistem digitalisasi administrasi.

2. Dimensi Reliability (Keandalan)

Pada aspek keandalan, aparatur desa dinilai cukup mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Sebagian besar layanan surat-menyurat dan administrasi kependudukan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja. Namun, pada kondisi tertentu terjadi keterlambatan akibat keterbatasan aparatur dan tingginya volume pelayanan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 64% responden menyatakan puas terhadap ketepatan dan keakuratan pelayanan, sedangkan 36% menyatakan cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan sudah berjalan dengan baik, meskipun masih memerlukan peningkatan konsistensi.

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa aparatur desa cukup responsif dalam melayani masyarakat. Aparatur bersedia memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi. Namun, pada jam-jam sibuk, waktu tunggu pelayanan cenderung meningkat.

Sebanyak 71% responden menyatakan puas terhadap kecepatan dan kesigapan aparatur, sedangkan 29% menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap menjadi salah satu kekuatan dalam pelayanan administrasi di Desa Sajang.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Pada dimensi jaminan, aparatur desa dinilai memiliki sikap sopan, ramah, dan mampu memberikan rasa aman kepada masyarakat. Prosedur pelayanan relatif jelas dan biaya pelayanan diinformasikan secara terbuka. Namun, sebagian masyarakat masih mengharapkan adanya kepastian waktu pelayanan yang lebih terstandar.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 70% responden merasa puas terhadap aspek jaminan pelayanan, sedangkan 30% menyatakan cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa aparatur telah mampu membangun kepercayaan masyarakat melalui sikap profesional dan transparan.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Pada aspek empati, aparatur desa menunjukkan perhatian yang cukup baik terhadap kebutuhan masyarakat. Aparatur bersikap ramah, tidak membedakan latar belakang masyarakat, serta bersedia membantu proses pelayanan secara personal. Dimensi ini memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, dengan 76% responden menyatakan puas dan 24% menyatakan cukup puas.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Sajang berada pada kategori baik, dengan tingkat kepuasan masyarakat yang relatif tinggi pada seluruh dimensi pelayanan.

DISCUSSION

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Sajang telah dilaksanakan dengan cukup baik, baik dari aspek fasilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati aparatur. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa mutu pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan masyarakat dan kinerja aparatur pada lima dimensi utama pelayanan.

Pada dimensi tangibles, fasilitas pelayanan yang memadai memberikan pengaruh positif terhadap persepsi masyarakat. Hal ini mendukung pendapat Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa kondisi fisik dan sarana pelayanan menjadi kesan awal yang memengaruhi penilaian kualitas pelayanan. Meskipun demikian, keterbatasan sistem digital menunjukkan perlunya inovasi pelayanan berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi desa.

Pada dimensi reliability, keandalan aparatur dalam menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur menunjukkan bahwa sistem administrasi desa telah berjalan relatif efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putra dan Handayani (2021) yang menyatakan bahwa ketepatan prosedur dan konsistensi aparatur merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan desa. Namun, keterbatasan jumlah aparatur masih menjadi kendala yang memengaruhi kecepatan pelayanan pada kondisi tertentu.

Dimensi responsiveness menjadi salah satu aspek unggulan dalam pelayanan di Desa Sajang. Aparatur yang responsif dan komunikatif mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini mendukung temuan Rahman (2022) yang menyatakan bahwa daya tanggap aparatur berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan publik. Responsivitas yang baik menunjukkan adanya komitmen aparatur dalam melayani masyarakat secara optimal.

Pada dimensi assurance, sikap sopan, transparansi biaya, dan kejelasan prosedur menunjukkan bahwa aparatur desa telah menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Hal ini sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan pentingnya akuntabilitas dan kepastian hukum dalam pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2018), jaminan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan.

Dimensi empathy memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, yang menunjukkan bahwa pendekatan humanis aparatur desa menjadi faktor penting dalam membangun hubungan positif dengan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa perhatian personal dan sikap empatik menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan. Empati aparatur tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat legitimasi sosial pemerintah desa.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Sajang telah memenuhi standar pelayanan publik yang baik. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek pemanfaatan teknologi informasi, penambahan sumber daya aparatur, serta penyusunan standar waktu pelayanan yang lebih terukur. Peningkatan tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya pelayanan administrasi desa yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Sajang, Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur secara umum berada pada kategori baik. Kualitas pelayanan telah memenuhi sebagian besar standar pelayanan publik yang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Pada dimensi tangibles, fasilitas pelayanan desa dinilai cukup memadai dalam mendukung proses pelayanan administrasi, meskipun masih ditemukan keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan sistem pengarsipan digital. Dimensi reliability menunjukkan bahwa aparatur desa mampu memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai prosedur, walaupun pada kondisi tertentu masih terjadi keterlambatan akibat keterbatasan sumber daya aparatur.

Dimensi responsiveness menunjukkan kinerja yang baik, tercermin dari kesiapan aparatur dalam melayani masyarakat dan memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan. Pada dimensi assurance, aparatur desa telah mampu memberikan rasa aman,

kepastian prosedur, serta transparansi biaya kepada masyarakat sehingga menumbuhkan kepercayaan terhadap pemerintah desa. Sementara itu, dimensi empathy memperoleh penilaian tertinggi, yang menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian personal, dan perlakuan yang adil kepada masyarakat menjadi kekuatan utama dalam pelayanan administrasi di Desa Sajang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa aparat desa telah berupaya memberikan pelayanan administrasi yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun demikian, masih diperlukan perbaikan dan inovasi berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan desa di masa mendatang.

REFERENCE

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, R. A., & Handayani, T. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Desa terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 145–156.
- Rahman, A. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Minimal dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 33–44.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.