



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA

Mustamin^{a1}, Siti Atika Rahmi^{b2}, Rahmad Hidayat^{c3}, Rahma Indriani^{d4}

^{1,2,3,4} Universitas Muhammadiyah Mataram

¹mustaminmataram64@gmail.com, ²atikarahmi.siti@gmail.com, ³dayat22@yahoo.com, ⁴Rahmaindriani309@Gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima:12-03-2023
Disetujui: 27-03-2023
Dipublikasikan:29-03-2023

Kata Kunci:

1. Desa,
2. mempengaruhi,
3. kualitas,
4. pelayanan publik

Keywords:

1. Village,
2. affect,
3. quality,
4. public service

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini telah dilaksanakan dengan Studi Kasus di Kantor Desa Batuyang Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur, bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini berusaha mengumpulkan data primer dengan menggunakan angket langsung terbuka, kepada 60 orang responden, untuk meminta penilaiannya terkait 6 faktor/variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa. Data yang berhasil di kumpulkan, kemudian di olah dan lakukan analisis dengan Skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa, meliputi : Motivasi kerja birokrasi dan aparat desa, kemampuan aparatur desa, pengawasan/kontrol sosial, perilaku organisasi/aparatur, komunikasi dan restrukturisasi organisasi. Menurut penilaian responden dan analisis Skala Likert, variabel berkontribusi/berpengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan publik yaitu variabel perilaku organisasi/aparatur berada dalam Kategori Baik (2,8), kemudian berkontribusi Baik juga di ikuti oleh variabel motivasi kerja birokrasi dan aparat serta variabel komunikasi (2,7), selanjutnya variabel kemampuan aparat desa dan variabel pengawasan/kontrol sosial (2,6) terhadap kualitas pelayanan publik, hanya variabel restrukturisasi organisasi yang kontribusinya Kurang Baik (2,5). Upaya yang mendesak yang dilakukan oleh Pemerintah Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu pengadaan sarana prasarana agar supaya lebih menunjang pelayanan publik, seperti tersedianya fasilitas pelayanan online, membuat Sistem Informasi Desa (SID) dan sudah saatnya semua desa memiliki Website sendiri. Perubahan pelayanan dari sistem manual ke sistem online, haruslah di ikuti oleh upaya peningkatan profesionalisme aparat pelayanan publik (aparatur desa) dan juga perlu dilakukan revitalisasi, restrukturisasi dan deregulasi di bidang pelayanan publik

Abstract: This research was carried out using case studies at the Batuyang Village Office, Pringgabaya District, East Lombok Regency, aiming to determine the factors affecting public service quality. This study attempted to collect primary data using an open direct questionnaire to 60 respondents to ask for their assessment regarding the six factors/variables that affect the quality of public services at the Village Office. The data was successfully collected, then processed and analyzed with a Likert Scale. The results of the study show that the factors that influence the quality of public services at the Village Office are: the work motivation of the bureaucracy and village apparatus, the ability of village apparatus, social supervision/control, organizational/official behavior, communication, and corporate restructuring. According to the respondent's assessment and Likert Scale analysis, the variable that contributes/influences more towards the quality of public services, namely the organizational/apparatus behavior variable, is in the Good Category (2.8). The Good contribution is also followed by the bureaucratic and apparatus work motivation variables as well as the communication variable (2.7), then the variable of the ability of the village apparatus and the variable of social supervision/control (2.6) on the quality of public services, only the organizational restructuring variable whose contribution is not good (2.5). The Village Government is making urgent efforts to improve the quality of public services, namely the procurement of infrastructure to support better public services, such as the availability of online service facilities and the creation of a Village Information System (SID). It is time for all villages to have their websites. Changes in services from a manual system to an online system must be followed by efforts to increase the professionalism of public service officials (village officials) and also need to be revitalized, restructured, and deregulated in public services.



PENDAHULUAN

Sejak di berlakukannya era otonomi daerah, maka pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian serius baik pada institusi layanan publik maupun swasta, karena hal tersebut merupakan amanah dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Febrianti & Priyadi, 2022). Mencermati peran layanan yang semakin menonjol, maka tidak heran apabila masalah pelayanan menjadi sorotan dan mendapatkan porsi yang lebih besar serta berulang kali menjadi isu publik yang sering dibicarakan (Rahman et al., 2022). Untuk pemerintahan di kecamatan atau desa misalnya, masalah pelayanan menjadi konsentrasi utama karena berhadapan langsung dengan masyarakat, yang menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan (Cahyani et al., 2021). Tugas ini selaras dengan semangat reformasi birokrasi dimana aparat pemerintahan desa menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat (Pratiwi et al., 2022).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tentu tidak dapat terbentuk secara alami, akan tetapi harus ada upaya perbaikan. Upaya perbaikan, terlebih dahulu harus dilakukan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Fauziah, 2022). Dari berbagai sumber referensi atau pendapat pakar, terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhinya, namun dalam tulisan ini hanya merangkum 5 faktor yaitu : 1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur; 2) Kemampuan aparatur; 3) Pengawasan/kontrol sosial; 4) Perilaku birokrasi/ aparatur; 5) Komunikasi dan 6) Restrukturisasi organisasi (Nasution, 2022).

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan, bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan (Daniati, 2022). Dalam konteks pelayanan publik, pada umumnya bermakna bahwa mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan dan memberikan kepuasan kepada publik (Mawarni et al., 2021). Pelayanan yang baik dan berkualitas akan berefek pada sistem pemerintah yang bersih (Pangestuti & Husniaty, 2021). Fungsi utama aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan yang prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan, dan tidak diskriminatif (Aditiya et al., 2022). Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku pelayanan administrasi publik yang lebih baik (Andriani, 2022). Permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik, tentu tidak mudah untuk mencapai kualitas pelayanan yang sesuai harapan masyarakat, karena ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, maka untuk mengetahui hal tersebut perlu dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: 1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa; dan 2. Bagaimana upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan Studi Kasus di Desa Batuyang, Kecamatan Pringgabaya, Kabupaten Lombok Timur. Untuk memperoleh data yang di perlukan, khususnya data primer, dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan observasi. Untuk teknik menggunakan angket lansung terbuka, membuat sejumlah pertanyaan tertutup dan terbuka (wawancara) kepada 60 orang responden atau masyarakat meliputi anggota BPD, Kepala Dusun, dan Tokoh Masyarakat dari berbagai unsur (Irma, 2022). Data penelitian yang berhasil di kumpul akan di lanjutkan dengan melakukan pengolahan data, meliputi pengorganisasian data, editing, koding, menghitung frekuensi, tabulasi data dan analisis data. Teknik analisis data dengan menggunakan Skala Likert, yang menurut Eka et al., (2022) yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social atau sejenisnya, termasuk faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Dalam Skala Likert, maka variable (factor) yang akan di ukur selanjutnya di jabarkan ke beberapa indicator, yang dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan (Indrawan et al., 2022).

Tabel 1.
Kriteria Jawaban dan Bobot Skala Likert

Skala Penilaian			Bobot Penilaian	
Sangat (SKB)	Kurang (KB)	Baik (B)	1	(< 1,4)
Kurang Baik (KB)			2	(1,5 – 2,4)
Baik (B)			3	(2,5 -3,4)
Sangat Baik (SB)			4	(3,5 – 4,0)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Adapun hasil penelitian dan pembahasan yang di arahkan pada 6 faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa, yang oleh penulis menyebutnya variabel yang mempengaruhi atau variabel independen (X) yaitu 6 faktor, dalam hal ini mempengaruhi variabel dependen (Y) yaitu Pelayanan Publik. Faktor yang mempengaruhi atau variabel independen meliputi : **Motivasi kerja birokrasi dan aparatur, Kemampuan aparatur, Pengawasan/Kontrol Sosial, Perilaku organisasi/aparatur, Komunikasi, Restrukturisasi organisasi.** Untuk membahas hasil penelitian ini, berdasarkan informasi yang mendalam dari para responden sebanyak 60 orang, yang berasal dari anggota BPD, Kepala Dusun dan Tokoh Masyarakat, dengan pengumpulan data menggunakan Angket Lansung Terbuka.

Motivasi Kerja Birokrasi dan Aparatur

Untuk mengkaji seberapa besar pengaruh motivasi kerja birokrasi dan aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik, berikut hasil penilaian responden meliputi 5 indikator sebagaimana pada Tabel 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja aparatur desa, jika di lihat dari 5 indikator secara

keseluruhan berada pada kategori Baik (2,7) dari perhitungan Skala Likert. Artinya semakin baik motivasi kerja aparatur maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik. Indikator yang berkontribusi lebih banyak yaitu kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas dengan Kategori Baik (2,9), sedangkan indikator yang kontribusinya lebih kecil yaitu terkait adanya motivasi yang dimiliki pegawai untuk maju, meskipun termasuk dalam Kategori Baik tapi skalanya hanya 2,6.

Tabel 2.
Motivasi Kerja Birokrasi Dan Aparatur Desa Menurut Penilaian Responden

Indikator	Penilaian Responden				Jumlah
	SB	B	KB	SKB	
Kedisiplinan pegawai dalam bertugas	2	47	11	0	60
- Total Penilaian	8	141	22	0	171
- Bobot Penilaian	0,1	2,4	0,4	0,00	2,9
Tersedianya Fasilitas Penunjang pelayanan	0	51	6	3	60
- Total Penilaian	0	153	12	3	168
- Bobot Penilaian	0,0	2,6	0,2	0,1	2,8
Memiliki Prestasi Kerja	1	40	16	3	60
- Total Penilaian	4	120	32	3	159
- Bobot Penilaian	0,1	2,0	0,5	0,1	2,7
Memiliki Peluang untuk maju	2	38	13	7	60
- Total Penilaian	8	114	26	7	155
- Bobot Penilaian	0,1	1,9	0,4	0,2	2,6
Ada dorongan untuk mencapai tujuan	1	43	11	5	60
- Total Penilaian	4	129	22	5	160
- Bobot Penilaian	0,1	2,2	0,4	0,1	2,7
Jumlah rata-rata	1	44	11	4	60
- Total Penilaian	4	132	22	4	162
- Bobot Penilaian	0,1	2,2	0,4	0,1	2,7

Sumber : Data Primer Hasil Olahan, 2022

Keterangan : Sangat Baik (SB), Baik (B), Kurang Baik (KB) dan Sangat Kurang Baik (SKB)

Memang menurut informasi dari Kepala Desa dan Aparat Desa lainnya, meskipun pada umumnya di Kantor Desa ketersediaan sarana dan prasarana pendukung masih sangat terbatas, namun motivasi kerja aparatur desa tetap relative baik, seperti memiliki peluang untuk maju (2,6) dan adanya dorongan untuk mencapai tujuan dalam setiap pelaksanaan kegiatan (2,7).

Kemampuan Aparatur Desa

Kemampuan aparatur merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama di Kantor Desa yang menjadi garda terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan (Nadiatussilmi et al., 2022). Ada 3 indikator yang terkait dengan kemampuan aparatur desa yaitu kemampuan teknis, kemampuan sosial dan kemampuan konseptual. Kemampuan teknis terkait penguasaan terhadap IT, terampil menggunakan komputer, internet dan lain-lain, kemampuan sosial terkait interaksinya dengan sesama pegawai, atasan dan masyarakat pengguna layanan,

sedangkan kemampuan konseptual terkait kompetensinya dalam menyusun program, evaluasi program, surat menyurat dan sejenisnya (Riduan, 2021).

Untuk melihat sejauhmana kemampuan aparatur desa berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik, menurut penilaian responden sebagaimana pada Tabel 3.

Tabel 3.
Kemampuan Aparatur Desa Menurut Penilaian Responden

Indikator	Penilaian Responden				Jumlah
	SB	B	KB	STB	
Kemampuan Teknis	14	36	21	2	60
- Total	0,1	108	42	2	156
- Bobot Penilaian		1,8	0,7	0,03	2,6
Kemampuan Sosial	14	54	5	0	60
- Total	0,1	162	10	0	176
- Bobot Penilaian		2,7	0,2	0,00	2,9
Kemampuan Konseptual	28	27	23	8	60
- Total	0,1	81	46	8	143
- Bobot Penilaian		1,4	0,8	0,1	2,4
Jumlah rata-rata	1	39	16	4	60
- Total	4	117	32	4	157
- Bobot Penilaian	0,1	2,0	0,5	0,1	2,6

Sumber : Data Primer Hasil Olahan, 2022

Hasil penelitian terkait kemampuan Aparat Desa dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan dari 3 indikator, menurut analisis Skala Likert berada pada Kategori Baik (2,6). Indikator yang menonjol berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik yaitu kemampuan sosial dalam kategori Baik (2,9), dibandingkan dengan kemampuan konseptual yang kontribusinya pada kategori Kurang Baik (2,4). Keahlian dan kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, termasuk dalam kemampuan teknis yang kontribusinya berada pada Kategori Baik (2,6).

Pengawasan/Kontrol Sosial

Pengawasan dari atasan terhadap kinerja pegawai, pengawasan dari BPD dan kontrol sosial yang dilakukan oleh masyarakat sangat di perlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa (Fanya & Silvana, 2022). Indikator terkait pengawasan ini meliputi Pengawasan dalam

perencanaan program, Pengawasan dalam pelaksanaan program, dan Pengawasan di akhir kegiatan (evaluasi program)

Hasil penelitian terkait pengawasan/kontrol sosial (Tabel 4), di perlukan agar pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan yang berlaku. Indikator pengawasan yang berkontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu pengawasan berada dalam **Kategori Baik** ketika ada kegiatan perencanaan program (2,8) dan ketika kegiatan evaluasi program (2,8), karena pada 2 kegiatan tersebut di ikuti oleh anggota BPD, Kepala Dusun dan para tokoh masyarakat yang memberikan masukan, saran dan kritikan terkait program.

Tabel 4.
Pengawasan/Kontrol Sosial Menurut Penilaian Responden

Indikator	Penilaian Responden				Jumlah
	SB	B	KB	STB	
Pengawasan dalam perencanaan program	1	46	13	0	60
- Total Penilaian	4	138	26	0	168
- Bobot Penilaian	0,1	2,3	0,4	0,00	2,8
Pengawasan dalam pelaksanaan kegiatan	0	22	36	2	60
- Total Penilaian	0	66	72	2	140
- Bobot Penilaian	0,00	1,1	1,2	0,03	2,3
Pengawasan di akhir kegiatan	2	41	17	0	60
- Total Penilaian	8	123	34	0	165
- Bobot Penilaian	0,1	2,1	0,6	0,00	2,8
Jumlah rata-rata	1	36	22	1	60
- Total Penilaian	4	108	44	1	157
- Bobot Penilaian	0,1	1,8	0,7	0,02	2,6

Sumber : Data Primer Hasil Olahan, 2022

Namun yang masih kecil kontribusinya yaitu pengawasan pada tahap pelaksanaan program berada pada Kategori Kurang Baik (2,3), artinya kurang adanya pengawasan ketika pegawai/aparat desa memberikan pelayanan publik. Akan tetapi secara keseluruhan faktor pengawasan/kontrol sosial dari 3 indikator pengawasan tersebut berada pada Kategori Baik (2,6)

Perilaku organisasi/aparatur

Perilaku Organisasi/Aparatur, hal ini berhubungan dengan sikap dan tindak tanduk pegawai dalam organisasi/Kantor Desa (Silfiah & Nabila, 2021).

Tabel 5.
Perilaku Organisasi/Aparatur Menurut Penilaian Responden

Indikator	Penilaian Responden				Jumlah
	SB	B	KB	STB	
Sikap mendahulukan kepentingan pengguna layanan	2	42	16	0	60
- Total Penilaian	8	126	32	0	166
- Bobot Penilaian	0,1	2,1	0,5	0,00	2,8
Pegawai melayani dengan Tanpa diskriminatif	0	52	8	0	60
- Total Penilaian	0	156	16	0	172
- Bobot Penilaian	0,00	2,6	0,3	0,00	2,9
Sikap Sopan pegawai pelayanan Publik	2	47	11	0	60
- Total Penilaian	8	141	22	0	171
- Bobot Penilaian	0,1	2,4	0,4	0,00	2,9
Jumlah rata-rata	1	47	12	0	60
- Total Penilaian	4	141	24	0	169
- Bobot Penilaian	0,1	2,4	0,4	0,00	2,8

Sumber : Data Primer Hasil Olahan, 2022

Pada Tabel 5, ada 3 indikator yang berhubungan dengan perilaku organisasi/aparatur, meliputi: sikap mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan tanpa diskriminatif dan sikap sopan petugas dalam memberikan pelayanan publik. Perilaku organisasi/aparatur secara keseluruhan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berada dalam Kategori Baik (2,8). Tertinggi perilaku aparatur/pegawai melayani dengan tanpa diskriminatif dan sikap sopan pegawai dalam memberikan pelayanan publik (2,9), serta sikap mendahulukan kepentingan pengguna layanan (2,8), semuanya berpengaruh baik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Komunikasi

Faktor komunikasi merupakan variabel penting juga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Maharani et al., 2021). Ada beberapa indikator yang membuat komunikasi tersebut, berkontribusi dalam kegiatan pelayanan publik, antara lain menerima saran dan pendapat dari pihak pengguna layanan, daya tanggap terhadap keluhan pengguna layanan dan sikap menghargai dalam proses pelayanan.

Tabel 6.
Komunikasi Menurut Penilaian Responden

Indikator	Penilaian Responden				Jumlah
	SB	B	KB	STB	
Menerima saran dan pendapat dari pihak pengguna layanan	4	36	18	2	60
- Total Penilaian	16	108	36	2	162
- Bobot Penilaian	0,3	1,8	0,6	0,03	2,7
Daya tanggap ter-hadap keluhan pengguna layanan	2	40	14	4	60
- Total Penilaian	8	120	28	4	160
- Bobot Penilaian	0,13	2,00	0,5	0,1	2,7
Sikap menghargai dalam proses pelayanan	1	51	7	1	60
- Total Penilaian	4	153	14	1	172
- Bobot Penilaian	0,1	2,6	0,2	0,02	2,9
Jumlah rata-rata	2	42	13	3	60
- Total Penilaian	8	126	26	3	163
- Bobot Penilaian	0,1	2,1	0,4	0,1	2,7

Sumber : Data Primer Hasil Olahan, 2022

Pada Tabel 6, menunjukkan indikator komunikasi pada umumnya berkontribusi atau berpengaruh baik (2,7) terhadap kualitas pelayanan publik. Indikator sikap menghargai dalam proses pelayanan tertinggi skala penilainya (2,9), di ikuti menerima saran dan pendapat dari pihak pengguna layanan (2,7) dan daya tanggap ter-hadap keluhan pengguna layanan (2,8), ketiganya dalam Kategori Baik.

Restrukturisasi organisasi

Restrukturisasi Organisasi di Kantor Desa belum berjalan maksimal (Hardianingtyas et al., 2021), jika di analisis dari indikator pembagian tugas menurut kompetensi pegawai, melaksanakan tugas sesuai tupoksi dan penataan struktur organisasi sesuai kebutuhan (Tabel 7). Kontribusi restrukturisasi organisasi, terhadap kualitas pelayanan publik secara keseluruhan masih kecil yaitu berada pada Kategori Kurang Baik (2,5). Hanya indikator pegawai melaksanakan tugas sesuai tupoksi (2,7) dan indikator pembagian tugas menurut kompetensi pegawai (2,6) berkontribusi Baik, sedangkan indikator penataan struktur organisasi sesuai kebutuhan (2,3) masih dalam Kategori Kurang Baik.

Tabel 7.
Restrukturisasi Organisasi Menurut Penilaian Responden

Indikator	Respon Masyarakat				Jumlah
	SB	B	KB	STB	
Pembagian tugas menurut kompetensi pegawai	1	33	25	1	60
- Total Skala Penilaian	4	99	50	1	154
- Bobot Skala	0,1	1,7	0,9	0,02	2,6

Penilaian

Melaksanakan tugas tupoksi	2	42	12	4	60
sesuai	8	126	24	4	162
tupoksi	0,1	2,1	0,4	0,1	2,7
- Total Skala Penilaian					
- Bobot Skala Penilaian					
Penataan struktur organisasi sesuai kebutuhan	0	21	37	2	60
kebutuhan	0	63	74	2	139
- Total Skala Penilaian	0,0	1,1	1,2	0,03	2,3
- Bobot Skala Penilaian					
Jumlah rata-rata	1	32	25	2	60
- Total Skala Penilaian	4	96	50	2	152
- Bobot Skala Penilaian	0,1	1,6	0,8	0,03	2,5

Sumber : Data Primer Hasil Olahan, 2022

Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Upaya Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, ada beberapa yang seharusnya dilakukan meliputi : a. Membuat Sistem Informasi Desa (SID) dan mensosialisasikan ke masyarakat, b. Meningkatkan kapasitas jajaran pemerintahan desa, c. Pengadaan sarana prasarana agar supaya lebih menunjang pelayanan publik, d. Menyediakan fasilitas yang di butuhkan oleh masyarakat, e. Aparat desa dituntut untuk melaksanakan tugas secara profesional dan mentaati peraturan yang ada, f. Perlu lakukan revitalisasi, restrukturisasi dan deregulasi di bidang pelayanan publik, g. Perlu peningkatan profesionalisme aparat pelayanan publik, h. Mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif dan berkeadilan, dan i. Aparat dalam memberikan pelayanan publik haruslah mengedepankan akuntabilitas publik, responsivitas, orientasi pelayanan dan efisiensi pelayanan (Amir, 2021).

Upaya yang mendesak yang dilakukan oleh Pemerintah Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu pengadaan sarana prasarana agar supaya lebih menunjang pelayanan publik, seperti tersedianya fasilitas pelayanan online, membuat Sistem Informasi Desa (SID) dan sudah saatnya semua desa memiliki Website sendiri. Perubahan pelayanan dari sistem manual ke sistem online, haruslah di ikuti oleh upaya peningkatan profesionalisme aparat pelayanan publik (aparat desa) dan juga perlu dilakukan revitalisasi, restrukturisasi dan deregulasi di bidang pelayanan public (Siburian et al., 2021).

PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa, meliputi : Motivasi kerja birokrasi dan aparat desa, kemampuan aparatur desa, pengawasan/kontrol sosial, perilaku organisasi/aparatur, komunikasi dan restrukturisasi. Menurut penilaian

responden dan analisis Skala Likert, variabel berkontribusi/berpengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan publik yaitu variabel perilaku organisasi/aparatur berada dalam Kategori Baik (2,8), kemudian variabel yang berkontribusi Baik juga di ikuti oleh variabel motivasi kerja birokrasi dan aparat serta variabel komunikasi (2,7), selanjutnya variabel kemampuan aparat desa dan variabel pengawasan/kontrol sosial (2,6) terhadap kualitas pelayanan publik, hanya variabel restrukturisasi organisasi saja yang kontribusinya Kurang Baik (2,5). Namun ada beberapa indikator dari variabel-variabel tersebut, yang masih berkontribusi/berpengaruh kurang baik terhadap kualitas pelayanan publik meliputi : kemampuan konseptual aparat desa (2,4), pengawasan dalam pelaksanaan kegiatan/program (2,3), dan penataan organisasi sesuai kebutuhan.

Upaya yang mendesak yang dilakukan oleh Pemerintah Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu pengadaan sarana prasarana agar supaya lebih menunjang pelayanan publik, seperti tersedianya fasilitas pelayanan online, membuat Sistem Informasi Desa (SID) dan sudah saatnya semua desa memiliki Website sendiri. Perubahan pelayanan dari sistem manual ke sistem online, haruslah di ikuti oleh upaya peningkatan profesionalisme aparat pelayanan publik (aparatur desa) dan juga perlu dilakukan revitalisasi, restrukturisasi dan deregulasi di bidang pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiya, V., Sari, Y., & Santika, D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai. *Jurnal* <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6480>
- Amir, E. F. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan LRT di Kota Malang*. eprints.itn.ac.id. <http://eprints.itn.ac.id/8576/>
- Andriani, F. (2022). *Etika Administrasi Guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Ngagelrejo.(Administrative Ethics to Realize Excellent Service in Ngagelrejo Village)*. repository.untag-sby.ac.id. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/16334>
- Cahyani, N., Yuesti, A., & ... (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada *KARMA (Karya Riset* <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/karma/article/view/3716>
- Daniati, E. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Sengkang Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*. <https://ojs.univprima.ac.id/index.php/jangpa/article/view/358>
- Eka, A. N., Wardani, A. D. K., Kusuma, V. N. V., & ... (2022). Faktor-Faktor yang Menyebabkan Masyarakat Desa Cenderung Memilih Bank Konvensional dibandingkan Bank Syariah. ... *National Seminar on* <http://conference.um.ac.id/index.php/nsafe/article/view/3090>
- Fanya, I. Z., & Silvana, H. (2022). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Karawang Barat Pada Era Informasi. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jupi/article/view/8675>
- Fauziah, F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Kelurahan Di Kecamatan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/jbk/article/view/3081>
- Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Dan* <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4748>
- Hardianingtyas, E., SOEPRAJITNO, E., & ... (2021). *Analisis kualitas pelayanan publik, gaya kepemimpinan dan kedisiplinan kerja sebagai determinan kepuasan masyarakat desa ngulungkulon trenggalek*. repository.unpkediri.ac.id. <http://repository.unpkediri.ac.id/4735/>
- Indrawan, M. I., Adil, E., & Sari, D. S. (2022). Model Tata Kelola Pemerintahan Desa Gada Berbasis

- Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Untuk Mendukung Pencapaian Desa *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister*
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/11681>
- Irma, A. (2022). Kualitas Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu. *Jurnal Multidisiplin Madani*.
<https://journal.formosapublisher.org/index.php/mudima/article/view/476>
- Maharani, R., Supriyanto, T., & Rahmi, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Di Bank Syariah:(Studi Kasus Di Bsi Ex Bsm). *JURNAL SYARIKAH: JURNAL*
<https://ojs.unida.ac.id/JSEI/article/view/4483>
- Mawarni, D., Sulistyani, R., & Adi, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Antenatal Di Daerah Perdesaan. *IKESMA*. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/IKESMA/article/view/22444>
- Nadiatussilmi, N., Hayat, H., & ... (2022). Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial*
<https://jiss.publikasiindonesia.id/index.php/jiss/article/view/608>
- Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu* <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/6304>
- Pangestuti, D. C., & Husniaty, R. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. In *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal* [scholar.archive.org. https://scholar.archive.org/work/6dkifijwdba6xgrndt4c5jax6y/access/wayback/https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/abdimas/article/download/8381/pdf](https://scholar.archive.org/work/6dkifijwdba6xgrndt4c5jax6y/access/wayback/https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/abdimas/article/download/8381/pdf)
- Pratiwi, I., Spalanzani, W., & ... (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat. ... *of Industrial and* <https://ejournal.ubharajaya.ac.id/index.php/JIES/article/view/1574>
- Rahman, D., Syafari, M. R., & ... (2022). Kualitas pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap di wilayah kantor pertanahan kabupaten Tabalong. *PubBis: Jurnal Pemikiran*
<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis/article/view/568>
- Riduan, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al'iidara Balad*. <http://ojs-al-iidara-balad.web.id/index.php/ANE2018/article/view/83>
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *GOVERNANCE*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/35120>
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *JURNAL APLIKASI DAN INOVASI* <http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/js/article/view/2167>