

# PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPALA DESA SUKAJADI KECAMATAN SADANANYA KABUPATEN CIAMIS

**Muhamad Rifki Siddiq**

Ilmu Pemerintahan, Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia  
e-mail: [muhamad\\_rifki\\_sidiq@student.unigal.ac.id](mailto:muhamad_rifki_sidiq@student.unigal.ac.id)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih belum optimalnya pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sukajadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis. Hal tersebut dapat dilihat dari masih terdapat minimnya sumber daya manusia yang terlatih, khususnya dalam pemahaman dan pemanfaatan teknologi yang saat ini sudah semakin canggih, kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan dan masih terlihat kurangnya disiplin pegawai dalam mendukung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yakni metode penelitian kualitatif dengan analisis data menggunakan triangulasi data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sukajadi dan mengetahui apa saja hambatan dan upaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sukajadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sukajadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis sudah berjalan, namun belum optimal karena masih ditemukannya permasalahan, dari ke 5 (lima) dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy* diantaranya: Kedisiplinan petugas yang masih rendah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, belum dioperasikannya aplikasi E-Office Desa dalam pelayanan, masih kurangnya kecermatan/kehati-hatian petugas dalam memproses pelayanan, dan masih lambatnya proses pelayanan yang dilakukan. Adapun upaya-upaya untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut diatas, yaitu dalam proses pelayanan harus dilakukan shift kerja bagi perangkat desa yang sudah melaksanakan jadwal piket malam, melaksanakan program pelatihan atau bimbingan teknis (Bimtek) mengenai pengoperasian aplikasi E-Office Desa untuk perangkat desa khususnya petugas pelayanan, melaksanakan validasi hasil pekerjaan supaya tidak ada kesalahan penginputan ataupun pengetikan data, dan petugas harus segera memproses dengan tidak menunda pelayanan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik; Pelayanan Administratif; Kualitas Pelayanan; Pemerintahan Desa; Desa.*