



Efektivitas Pelayanan Aparat Pada Kantor Kampung Harapan Makmur Distrik Kurik Kabupaten Merauke

Linda Dwi Lestari¹, David Laiyan², Antonius Nggewaka³

¹²³ Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Email: lindadwilestari@gmail.com¹

Received: 10-01-2026

Accepted: 22-03-2026

Published: 29-03-2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas Pelayanan di Kantor Kampung Harapan Makmur. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan, lokasi penelitian di Kampung harapan makmur Distrik Kurik Kabupaten Merauke. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknis analisis data menggunakan sumber menurut Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 informan. hasil penelitian. Berdasarkan pembahasan mengenai tiga dimensi pelayanan publik tangible (berwujud), reliability (kehandalan), dan responsiveness (ketanggapan) dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kampung Harapan Makmur telah menunjukkan upaya nyata untuk memenuhi ekspektasi masyarakat, meskipun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Dari sisi *tangible*, ketersediaan papan informasi sudah cukup baik secara fisik, namun belum sepenuhnya efektif dalam menyampaikan pesan secara jelas dan inklusif. Dari aspek *reliability*, komitmen pelayanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur memang terlihat, tetapi belum merata dan masih terdapat keluhan terkait ketidakkonsistenan. Sedangkan dalam hal *responsiveness*, aparat kampung telah menunjukkan niat baik untuk tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, namun konsistensi dalam merespons keluhan dan kebutuhan warga masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Aparatur kampung.

Abstract

This study aims to describe the effectiveness of Services at the Harapan Makmur Village Office. This study was conducted for approximately 3 months, the location of the study was in Harapan Makmur Village, Kurik District, Merauke Regency. The method used in this study is descriptive qualitative with data analysis techniques using sources according to Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The number of informants in this study was 10 informants. research results. Based on the discussion of the three dimensions of tangible public service, reliability, and responsiveness, it can be concluded that public services in Harapan Makmur Village have shown real efforts to meet community expectations, although their implementation still faces various challenges. In terms of tangible, the availability of information boards is quite good physically, but not yet fully effective in conveying messages clearly and inclusively. From the aspect of reliability, the commitment to timely and procedural services is indeed visible, but it is not evenly distributed and there are still complaints regarding inconsistency. Meanwhile, in terms of responsiveness, village officials have shown good intentions to respond to community needs, but consistency in responding to complaints and needs of residents still needs to be improved.

Keywords : Effectiveness, Public Service, Village Apparatus.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi hak-hak dasar warga negara sekaligus mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam konteks negara modern, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi sebagai instrumen strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, lingkungan hidup, komunikasi, energi, serta sektor ekonomi dan sosial lainnya yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, khususnya dalam hal efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat (Dewi, 2020).

Secara konseptual, pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada proses pelayanan itu sendiri, yang harus menjunjung tinggi prinsip keadilan, kemudahan akses, serta kepastian waktu dan biaya. Sejalan dengan itu, pelayanan publik juga harus berlandaskan pada regulasi yang jelas dan terstruktur, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut ditegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, serta memastikan bahwa pelayanan diberikan oleh aparatur yang kompeten dan profesional. Standar pelayanan ini menjadi instrumen penting untuk mencegah terjadinya maladministrasi sekaligus menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Wicaksana, 2016).

Dalam implementasinya, pelayanan publik di tingkat lokal, khususnya di tingkat kampung atau desa, memiliki peran yang sangat strategis karena menjadi garda terdepan dalam interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Kantor kampung sebagai unit pemerintahan paling bawah memiliki tanggung jawab untuk memberikan berbagai layanan administratif, seperti pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, serta layanan kependudukan lainnya. Selain itu, kantor kampung juga berperan dalam mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, menjaga ketertiban umum, serta mendukung pelaksanaan program pembangunan daerah. Dengan demikian, kualitas pelayanan di tingkat kampung sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan.

Kabupaten Merauke sebagai salah satu wilayah terluas di Indonesia memiliki karakteristik geografis dan sosial yang kompleks, dengan

jumlah kampung yang tersebar di berbagai distrik. Salah satu kampung yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Kampung Harapan Makmur yang terletak di Distrik Kurik. Kampung ini memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan daerah, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Sebagai bagian dari sistem pemerintahan daerah, Kampung Harapan Makmur berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat melalui berbagai layanan administratif dan sosial. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparat kampung.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, ditemukan bahwa efektivitas pelayanan di Kantor Kampung Harapan Makmur masih belum berjalan secara optimal. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman aparat kampung terkait tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berdampak pada rendahnya kinerja pegawai, khususnya dalam hal ketepatan waktu penyelesaian pelayanan administratif. Misalnya, dalam pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), sering terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh kurangnya koordinasi dan pemahaman prosedur kerja.

Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di kampung tersebut. Penggunaan teknologi informasi, seperti komputer dan perangkat pendukung lainnya, masih belum optimal dan tidak merata di antara pegawai. Bahkan, sebagian aparat kampung masih belum memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan perangkat teknologi tersebut. Kondisi ini tentu saja berdampak pada lambatnya proses pelayanan serta menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah kurangnya transparansi informasi terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Meskipun secara normatif SOP telah ditetapkan, namun dalam praktiknya informasi tersebut tidak disosialisasikan secara maksimal kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari tidak adanya papan informasi yang memuat SOP pelayanan di kantor kampung, serta tidak tersedianya petugas resepsionis yang dapat memberikan informasi awal kepada masyarakat. Akibatnya, masyarakat sering kali tidak memahami prosedur pelayanan yang harus dilalui, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sebenarnya merupakan instrumen penting dalam menjamin kualitas pelayanan publik. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang mengatur tahapan, waktu, serta pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan. Dengan adanya SOP yang jelas dan terstruktur, diharapkan setiap proses pelayanan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan terukur. Namun, tanpa adanya implementasi yang konsisten serta dukungan sumber daya manusia yang kompeten, keberadaan SOP tidak akan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Lebih lanjut, kondisi pelayanan di Kampung Harapan Makmur juga dipengaruhi oleh dinamika sosial dan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Masyarakat saat ini memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi terhadap hak-hak mereka sebagai warga negara, termasuk dalam hal memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini menuntut aparat kampung untuk terus meningkatkan kapasitas dan profesionalisme mereka agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin kompleks. Oleh karena itu, diperlukan upaya pembenahan secara menyeluruh, baik dari aspek sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun sistem manajemen pelayanan.

Dalam konteks tersebut, penelitian mengenai efektivitas pelayanan aparat kampung menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kampung Harapan Makmur, serta merumuskan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan di lapangan, serta memberikan rekomendasi yang relevan bagi perbaikan sistem pelayanan publik di tingkat kampung.

Rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada pertanyaan utama, yaitu bagaimana efektivitas pelayanan aparat kampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kampung Harapan Makmur. Pertanyaan ini menjadi penting untuk dijawab mengingat pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, serta mengidentifikasi strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Administrasi Negara dan Manajemen Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji topik serupa, serta memperkaya literatur mengenai pelayanan publik di tingkat lokal. Selain itu, penelitian ini juga memiliki manfaat praktis, yaitu sebagai bahan masukan bagi pemerintah kampung dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Lebih jauh, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi aparat kampung dalam meningkatkan kinerja mereka, serta mendorong terciptanya budaya pelayanan yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik di Kampung Harapan Makmur dapat berjalan secara lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kampung diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan

kesejahteraan masyarakat serta mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, latar belakang penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kampung Harapan Makmur, namun masih terdapat berbagai permasalahan yang perlu segera ditangani. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi pelayanan di lapangan serta menawarkan solusi yang dapat diimplementasikan secara nyata. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di tingkat kampung dapat menjadi lebih baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena efektivitas pelayanan aparat kampung dalam konteks yang alamiah. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan secara holistik serta menekankan makna daripada generalisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono bahwa penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat post-positivisme dengan peneliti sebagai instrumen kunci dan analisis data bersifat induktif. Penelitian dilaksanakan di Kampung Harapan Makmur, Distrik Kurik, Kabupaten Merauke, dalam rentang waktu Mei 2023 hingga Juli 2024, dengan melibatkan informan yang dipilih secara purposive berdasarkan prinsip kesesuaian, yaitu Kepala Kampung, Sekretaris, staf kampung, serta masyarakat yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan publik dengan total 10 informan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lapangan, serta data sekunder yang berasal dari dokumen, laporan, buku, dan jurnal yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan penerapan triangulasi untuk menjamin validitas data. Analisis data mengacu pada model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara berkelanjutan hingga data mencapai titik kejenuhan, sehingga menghasilkan temuan penelitian yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui proses wawancara mendalam terhadap sepuluh informan yang terdiri dari aparat kampung dan masyarakat di Kampung Harapan Makmur, Distrik Kurik, Kabupaten Merauke. Analisis dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengukur

efektivitas pelayanan aparatur kampung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada dimensi **tangible (berwujud)**, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum aparat kampung telah berupaya menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, termasuk papan informasi dan petunjuk layanan. Informan dari unsur aparat kampung menyatakan bahwa papan informasi telah disusun dengan bahasa yang sederhana, mudah dipahami, serta ditempatkan pada lokasi yang strategis. Selain itu, informasi yang disajikan mencakup prosedur pelayanan administrasi, surat-menyurat, serta layanan sosial lainnya. Namun demikian, temuan di lapangan menunjukkan adanya perbedaan persepsi dari masyarakat. Sebagian masyarakat menilai bahwa informasi yang disediakan sudah cukup jelas dan membantu, tetapi sebagian lainnya mengungkapkan bahwa papan informasi masih memiliki kelemahan, seperti ukuran tulisan yang kecil, bahasa yang terlalu formal, serta kondisi papan yang kurang terawat dan tidak diperbarui secara berkala. Hal ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas dan keterbacaan informasi bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pada dimensi **reliability (kehandalan)**, hasil penelitian mengindikasikan bahwa pelayanan aparat kampung pada umumnya telah berjalan cukup baik dan relatif konsisten, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Aparat kampung mengakui bahwa keterlambatan dalam pelayanan terkadang terjadi akibat faktor teknis, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kendala administrasi, maupun kondisi eksternal seperti cuaca. Dari sisi masyarakat, sebagian besar informan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup tepat waktu dan sesuai kebutuhan. Namun, terdapat pula informan yang mengeluhkan adanya keterlambatan dalam penyelesaian layanan administrasi, serta ketidakkonsistenan informasi yang diberikan oleh aparat kampung. Temuan ini menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan masih belum sepenuhnya stabil dan membutuhkan perbaikan, terutama dalam hal konsistensi waktu pelayanan dan kejelasan prosedur.

Selanjutnya, pada dimensi **responsiveness (ketanggapan)**, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat kampung memiliki tingkat responsivitas yang cukup baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Aparat kampung secara aktif melakukan komunikasi dengan masyarakat melalui musyawarah kampung serta interaksi langsung di lapangan. Hal ini memungkinkan aspirasi masyarakat dapat disampaikan dan ditindaklanjuti secara lebih cepat. Sebagian besar masyarakat juga mengakui bahwa aparat kampung cukup tanggap dalam merespons kebutuhan mereka, baik dalam pelayanan administratif maupun dalam penanganan permasalahan sosial. Namun demikian, terdapat pula beberapa masyarakat yang merasa bahwa respons aparat kampung masih kurang cepat, terutama dalam situasi tertentu yang membutuhkan penanganan segera. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum tingkat ketanggapan sudah baik, masih

diperlukan peningkatan dalam hal kecepatan dan proaktivitas pelayanan.

Pada dimensi **assurance (jaminan)**, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat kampung telah berupaya membangun kepercayaan masyarakat melalui berbagai langkah, seperti peningkatan transparansi, pelayanan yang ramah, serta keterbukaan dalam pengelolaan informasi. Aparat kampung juga secara rutin mengadakan musyawarah untuk menyampaikan program kerja dan menerima masukan dari masyarakat. Sebagian besar masyarakat mengakui adanya upaya tersebut dan merasakan peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan kampung. Namun, masih terdapat masyarakat yang menilai bahwa upaya tersebut belum maksimal, terutama dalam hal transparansi informasi dan konsistensi pelayanan. Beberapa informan juga mengungkapkan bahwa kehadiran aparat kampung di kantor masih belum optimal, sehingga berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan masih memerlukan penguatan, khususnya dalam aspek disiplin aparatur dan konsistensi pelayanan.

Terakhir, pada dimensi **empathy (empati)**, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat kampung telah berupaya menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat melalui pendekatan langsung, seperti turun ke lapangan dan mendengarkan aspirasi warga. Aparat kampung juga berusaha memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Sebagian masyarakat merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari aparat kampung, yang tercermin dalam sikap ramah dan keterbukaan dalam menerima keluhan. Namun demikian, terdapat pula masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan masih bersifat formalitas dan belum sepenuhnya mencerminkan kepedulian yang mendalam terhadap permasalahan yang mereka hadapi. Keluhan masyarakat yang tidak segera ditindaklanjuti menjadi salah satu indikator bahwa dimensi empati masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan respon dan pendekatan personal dalam pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan aparatur di Kantor Kampung Harapan Makmur berada pada kategori cukup baik, namun belum optimal. Kelima dimensi pelayanan publik menunjukkan adanya upaya yang dilakukan oleh aparat kampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki, baik dari aspek sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun sistem pelayanan yang diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara lebih maksimal.

Pembahasan dalam penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan publik aparat Kampung Harapan Makmur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi dianalisis dengan mengaitkan temuan lapangan dengan teori yang relevan, sehingga diperoleh gambaran komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik di tingkat kampung.

Dimensi *tangible* (berwujud) menunjukkan bahwa secara umum pemerintah Kampung Harapan Makmur telah berupaya menyediakan sarana fisik pelayanan seperti papan informasi yang dirancang menggunakan bahasa sederhana dan mudah dipahami. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono serta Parasuraman dan Zeithaml, yang menekankan pentingnya bukti fisik dalam membentuk persepsi masyarakat. Namun demikian, hasil penelitian mengungkap adanya kesenjangan persepsi antara aparat dan masyarakat. Sebagian masyarakat menilai bahwa papan informasi masih kurang efektif karena tulisan yang kecil, bahasa yang terlalu formal, serta pembaruan informasi yang tidak rutin. Selain itu, kondisi fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, kenyamanan lingkungan, dan kelengkapan sarana pelayanan masih belum optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fasilitas, tetapi juga oleh kualitas, fungsionalitas, dan kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala serta inovasi, termasuk pemanfaatan media digital, untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi pelayanan.

Pada dimensi *reliability* (kehandalan), penelitian menemukan bahwa aparat kampung memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur. Hal ini tercermin dari pernyataan sebagian besar informan yang menyebutkan bahwa keterlambatan pelayanan relatif jarang terjadi dan biasanya disebabkan oleh faktor teknis atau situasional. Namun demikian, terdapat juga masyarakat yang mengeluhkan ketidakkonsistenan pelayanan, seperti keterlambatan administrasi dan informasi yang berubah-ubah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa implementasi kehandalan belum merata. Faktor penyebabnya antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya standarisasi prosedur, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya profesional. Dalam konteks ini, kehandalan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga disiplin kerja, pembagian tugas yang proporsional, dan sistem manajemen pelayanan yang terstruktur. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan SOP yang jelas, peningkatan kapasitas aparatur, serta sistem evaluasi kinerja yang berkelanjutan guna memastikan konsistensi pelayanan.

Selanjutnya, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan bahwa aparat kampung pada dasarnya telah berupaya merespons kebutuhan masyarakat melalui mekanisme musyawarah dan komunikasi langsung. Beberapa informan mengakui adanya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan serta adanya respons terhadap kebutuhan mendesak. Namun demikian, sebagian masyarakat masih merasakan lambatnya penanganan terhadap keluhan tertentu, terutama dalam pelayanan administrasi dan bantuan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan pelayanan belum sepenuhnya optimal. Ketanggapan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan respons, tetapi juga oleh kualitas komunikasi dan kemampuan aparat dalam memahami kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan

penguatan sistem pelayanan melalui penetapan standar waktu layanan, peningkatan keterampilan komunikasi aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat penyampaian informasi dan penanganan keluhan masyarakat secara real-time.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat kampung telah berupaya membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang ramah, transparan, dan partisipatif. Upaya ini terlihat dari keterlibatan masyarakat dalam musyawarah kampung serta penyampaian informasi melalui berbagai media. Namun demikian, masih terdapat persepsi negatif dari sebagian masyarakat terkait kurangnya transparansi, kedisiplinan aparat, dan konsistensi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat. Dalam perspektif teori, *assurance* sangat berkaitan dengan kompetensi, kredibilitas, dan integritas aparat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi ini memerlukan penguatan kepemimpinan, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan, serta penerapan sistem pengawasan yang efektif. Transparansi informasi dan mekanisme umpan balik masyarakat juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Terakhir, dimensi *empathy* (empati) menunjukkan bahwa aparat kampung telah berupaya menunjukkan kepedulian melalui keterlibatan langsung di lapangan, mendengarkan aspirasi masyarakat, serta merespons kebutuhan warga. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan bersifat formalitas dan kurang menunjukkan kepedulian yang nyata. Perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa implementasi empati belum merata. Empati dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan sikap ramah, tetapi juga kemampuan memahami kondisi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat secara mendalam. Oleh karena itu, aparat kampung perlu mengembangkan pendekatan pelayanan yang lebih humanis, inklusif, dan tidak diskriminatif. Selain itu, pembentukan sistem penanganan keluhan yang responsif serta pelatihan komunikasi empatik dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis empati.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kampung Harapan Makmur telah menunjukkan upaya yang cukup baik, namun masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Kesenjangan antara persepsi aparat dan masyarakat menjadi indikator penting bahwa perbaikan pelayanan harus dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Pendekatan yang partisipatif, transparan, serta berbasis kebutuhan masyarakat menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kampung.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai tiga dimensi pelayanan publik **tangible (berwujud)**, **reliability (kehandalan)**, dan **responsiveness (ketanggapan)** dapat disimpulkan bahwa pelayanan

publik di Kampung Harapan Makmur telah menunjukkan upaya nyata untuk memenuhi ekspektasi masyarakat, meskipun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Dari sisi *tangible*, ketersediaan papan informasi sudah cukup baik secara fisik, namun belum sepenuhnya efektif dalam menyampaikan pesan secara jelas dan inklusif. Dari aspek *reliability*, komitmen pelayanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur memang terlihat, tetapi belum merata dan masih terdapat keluhan terkait ketidakkonsistenan. Sedangkan dalam hal *responsiveness*, aparat kampung telah menunjukkan niat baik untuk tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, namun konsistensi dalam merespons keluhan dan kebutuhan warga masih perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. Observasi
<https://elib.unikom.ac.id/download.php?id=30449>.
<https://repository.ump.ac.id/9560/3/TUTUT%20AGNES%20OVITASARI%20BAB%20II.pdf>
- Bernardin dan russel dalam setiawan 2015. *Kinerja karyawan*. 6 juli
- Davis dalam sumardjo. 2018. Tujuan Penilaian Kinerja davis. 6 juli
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good governance* melalui pelayanan public. Yogyakarta:Gadjah mada University pres
- Dewi, M. K. (2020). *New Public Service Sebagai Perspektif Dalam Pelaksanaan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Kota Surabaya*. Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa .
- Hanggraeni,D.,2014. Manajemen Risiko Perusahaa Terintegrasi (Enterprise Risk Management) Dan Good Corporate Governance: *Pengujian Pentingnya Penerapan Enterprise Risk Management Terhadap Peningkatan Praktik GCG Dan Kinerja Perusahaan*.
- Herman sofyandi, 2008, *manajemen sumber daya manusia*, graha ilmu, Yogyakarta.
- Indra Bastian (2015:6) menyatakan bahwa desa atau udik menurut defenisi universal merupakan sebuah aglomerasi permukiman di area pedesaan.6 juli.
- Indrawati, W., Dr. Irawan Suntoro, M.S.,Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd .2017. Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Tanggulangin.
- Jayusman, H., Khotimah, S., & Supiansyah, S. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Avilla Pangkalan Bun. *Magenta*, 6(1), 29-33.
- Jasmine, K. (2014). *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 1–46.
- Maiti. (2018). Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Olbata, A., RURU, J. M., & PALAR, N. A. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Pedesaan Di Desa Kauneran 1 Kecamatan Sonder. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(64).

- Ronaldo, R., Subagja, A. D., & Suparman, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia Pada Layanan Terpadu Satu Atap Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
- Simanjuntak, Payaman. J. 2011. *Manajemen dan evaluasi kinerja*. Jakarta: lembaga penerbitan FEUI
- Simanjuntak, Payaman. 2005. *manajemen dan evaluasi kinerja*, cetakan pertama. Jakarta: bumi aksara.
http://repository.itbwigalumajang.ac.id/362/3/Bab%202_watermark.pdf.
- Dewi, Mareta Kumala. 2020. *New Public Service Sebagai Perspektif Dalam Pelaksanaan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Kota Surabaya*.
- Jasmine, Khanza. 2014. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu* 1–46.
- Karya Pamungkas, Teguh and Muhammad Hefsi Abdullah Jakfar. 2022. “Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik.” *Jurnal Paradigma Madani* 9(1):13–24.
- Layaman and Suci Hartati. 2009. “Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 13–33.
- Maiti. 2018. “Kualitas Pelayanan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.
- Siburian, R., S. Lukman, and L. Kurniawati. 2020. “Magister Terapan Studi Pemerintahan Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri 2 3 Doktor Ilmu Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri.” *Jurnal Ekbang* 3(1):1–19.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksana, Arif. 2016. “6. Bab II.” <https://Medium.Com/> 8–19.