Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 3, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA CIKANDE KECAMATAN JAYANTI KABUPATEN TANGERANG

Rizki Dwi Febriansyah[1] Zakaria Habib Al-Ra`zie[2]

[123] Program Studi Administrasi Negara, Fakultas ilmu sosial politik, Universitas pamulang kampus serang

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juli 2026
Revised Juli 2026
Accepted Juli 2026
Available Juli 2026

Rizkudfrio@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa merupakan ujung tombak dalam pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Laporan magang ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Publik di Kantor Desa Cikande, Kecamatan Jayanti, Kabupaten Tangerang, serta untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data selama kegiatan magang adalah observasi partisipatif, wawancara dengan perangkat desa, serta studi dokumentasi terkait prosedur pelayanan.Hasil pengamatan menunjukkan bahwa Kantor Desa Cikande telah berupaya mengimplementasikan standar pelayanan publik sesuai dengan regulasi yang berlaku, terutama dalam hal keramahan petugas, kejelasan alur pengurusan administrasi (seperti pembuatan surat keterangan, KK, dan KTP), serta pemanfaatan sarana digital secara bertahap. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan, antara lain keterbatasan sarana prasarana penunjang kenyamanan ruang tunggu, kurangnya transparansi mengenai estimasi waktu penyelesaian dokumen, serta fluktuasi jaringan internet yang terkadang menghambat sistem administrasi daring. Secara keseluruhan, implementasi pelayanan publik di Desa Cikande sudah berjalan cukup baik, namun memerlukan peningkatan pada aspek fasilitas fisik dan konsistensi kepastian waktu layanan demi mewujudkan pelayanan prima yang akuntabel.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Pemerintahan Desa, Desa Cikande.*

A B S T R A C T

Public service at the village government level is the spearhead in fulfilling civil rights and basic community needs. This internship report aims to determine and analyze the Implementation of Public Service Standards at the Cikande Village Office, Jayanti District, Tangerang Regency, as well as to identify supporting and inhibiting factors in its execution. The methods used in data collection during the internship activities were participatory observation, interviews with village officials, and documentation studies related to service procedures. The observation results indicate that the Cikande Village Office has made efforts to implement public service standards in accordance with applicable regulations, particularly in terms of staff friendliness, clarity of administrative workflows (such as issuing certificates, family cards, and ID cards), and the gradual utilization of digital infrastructure. However, several obstacles were still encountered during implementation, including limited facilities to support waiting room comfort, a lack of transparency regarding estimated document processing times, and fluctuations in internet connectivity that occasionally hindered online administrative systems. Overall, the implementation of public services in Cikande Village has been running

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

fairly well, but it requires improvements in physical facilities and consistency in service time assurance to achieve accountable and excellent service.

***Keywords**: Public Service, Service Standards, Village Government, Cikande Village.*

1.PENDAHULUAN

Dalam tata kelola pemerintahan kontemporer yang menekankan prinsip *good governance*, kualitas pelayanan publik bergeser dari sekadar kewajiban administratif menjadi instrumen vital dalam membangun legitimasi negara dan kepercayaan publik (Oci; et al., 2023). Ketidakpatuhan terhadap pengelolaan standar pelayanan tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan warga, melainkan juga berpotensi menghambat proses pembangunan sosial yang berkelanjutan di tingkat komunitas (Hardiansyah & Pratama, 2022). Di Indonesia, peningkatan kualitas layanan ini ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan unit penyelenggara, termasuk pemerintah desa sebagai garda terdepan birokrasi, untuk menetapkan standar pelayanan yang terukur (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009)

Desa memiliki kedudukan strategis karena berinteraksi langsung dengan kebutuhan riil masyarakat sehari-hari (Kurniawan, 2026). Kajian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi pada tingkat lokal terbukti menjadi instrumen penting dalam mendorong efisiensi pelayanan langsung (Al-ra et al., 2025). Kendati landasan hukum telah jelas, implementasi di lapangan masih dihadapkan pada tantangan besar, seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana penunjang yang minim, serta kurangnya transparansi alur informasi (Hardiansyah & Pratama, 2022). Kesenjangan tersebut berdampak pada penurunan efisiensi waktu dan degradasi kepercayaan publik terhadap kapasitas aparatur (Suryadi et al., 2024)

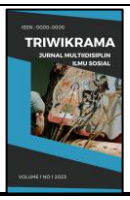
Beberapa penelitian terdahulu telah menyoroti kepatuhan standar pelayanan pada tingkat kecamatan (Refdi et al., 2022), pendampingan Standar Pelayanan Minimal (SPM) desa (Zulhakim & Aziz, 2025) hingga kualitas pelayanan lingkup pemerintah desa secara makro (Kurniawan, 2026). Namun demikian, terdapat *research gap* berupa keterbatasan analisis mendalam mengenai hambatan spesifik, budaya organisasi internal, dan responsivitas petugas di tingkat operasional operasional seperti di Desa Cikande, Kecamatan Jayanti, Kabupaten Tangerang. Penelitian ini mendesak dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan standar pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat operasionalnya (Wahyudi et al., 2026). Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan administrasi publik lokal dan rekomendasi praktis bagi perbaikan kualitas layanan pemerintah desa.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik yang akuntabel merupakan wujud pertanggungjawaban moral aparatur sebagai pemegang mandat kekuasaan rakyat (Oci et al., 2023). Sesuai amanat regulasi, setiap penyusunan prosedur operasional harus berorientasi pada penciptaan kepastian hukum, reduksi kebingungan masyarakat, dan eliminasi perlakuan diskriminatif (Republik Indonesia, 2009). Selain cepat dan administratif, pelayanan publik esensinya wajib bersifat humanis, empatik, komunikatif, serta menempatkan masyarakat sebagai subjek utama (Wahyudi et al., 2026).

Keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat lokal sangat ditentukan oleh variabel-variabel struktural internal organisasi. Mengacu pada model implementasi kebijakan George C. Edwards III, keberhasilan suatu program dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Edwards III, 1980). Kesiapan sarana penunjang dan kompetensi SDM menjadi determinan penting agar standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dapat berjalan secara konsisten (Hardiansyah & Pratama, 2022).

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Selanjutnya, paradigma *New Public Service* (NPS) menegaskan bahwa peran utama aparatur pemerintah adalah melayani (*to serve*) warga negara, bukan mengarahkan (*to steer*) (Rahmawati, 2023). Warga negara harus diposisikan secara inklusif sebagai pemilik kedaulatan, sehingga aparatur dituntut hadir secara responsif terhadap hak-hak dasar dan kebutuhan riil masyarakat lokal (Rahmawati, 2023). Kualitas pelayanan ini secara komprehensif dapat diukur melalui dimensi *Service Quality* (ServQual) yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Suryadi et al., 2024). Keseimbangan antara kompetensi perilaku aparatur dan ketersediaan fasilitas fisik menjadi kunci utama dalam membangun akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Oci et al., 2023).

2.METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Cikande, Kecamatan Jayanti, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten, yang berlangsung pada periode 4 Mei hingga 23 Juni 2026. Fokus amatan diarahkan pada divisi Pelayanan Umum dan Administrasi Desa guna membedah implementasi standar operasional secara riil.

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. **Observasi Partisipatif:** Mengamati secara langsung aktivitas pelayanan di garda depan (*front office*), proses manajemen antrean, interaksi petugas-warga, hingga pemanfaatan fasilitas pelayanan.
2. **Wawancara Mendalam:** Dilakukan terhadap perangkat desa selaku pelaksana kebijakan untuk mengidentifikasi hambatan administratif, responsivitas, dan kondisi budaya organisasi internal.
3. **Studi Dokumentasi:** Menelaah dokumen SOP resmi, regulasi desa, serta data kependudukan manual maupun digital.

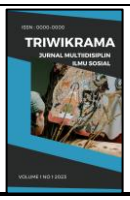
Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data temuan lapangan, dan penarikan kesimpulan secara sistematis berdasarkan konseptualisasi teori administrasi negara.

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengamatan lapangan menunjukkan bahwa Kantor Desa Cikande telah berupaya mentransformasikan operasional layanannya agar sesuai dengan prinsip *good governance* yang tertuang dalam visi-misi desa (Oci et al., 2023). Pada aspek administrasi kependudukan, aparatur desa secara berkala melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), hingga Surat Keterangan Usaha (SKU) (Kurniawan, 2026). Penjagaan kualitas layanan di garda depan diimplementasikan melalui instruksi penerapan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan pendampingan proaktif bagi kelompok rentan seperti lansia atau warga buta huruf (Wahyudi et al., 2026). Namun, kondisi objektif di lapangan menunjukkan fluktuasi penumpukan warga yang tinggi serta adanya hambatan teknis berupa keterbatasan jumlah komputer dan ketidakstabilan jaringan internet yang sesekali menghambat efisiensi waktu pengurusan dokumen daring (Hardiansyah & Pratama, 2022).

Apabila dibedah menggunakan model implementasi George C. Edwards III, dimensi Komunikasi dan Disposisi di Kantor Desa Cikande telah berjalan baik secara interpersonal, tercermin dari komitmen aparatur dalam menjaga kesabaran dan etika pelayanan (Edwards III, 1980; Wahyudi et

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com



al., 2026). Namun, dimensi Sumber Daya (sarana fisik dan prasarana teknologi) masih menjadi kendala utama (Edwards III, 1996). Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa keterbatasan sarana penunjang sering kali menjadi batu sandungan utama yang mengakibatkan SOP tidak dapat dijalankan secara konsisten di tingkat pemerintahan desa (Hardiansyah & Pratama, 2022)

Ditinjau dari perspektif *New Public Service* (NPS), perilaku aparatur desa yang bersedia mendampingi dan aktif mengedukasi masyarakat dalam pengisian berkas mencerminkan spirit inklusivitas birokrasi yang memosisikan warga sebagai subjek, bukan sekadar objek regulasi (Rahmawati, 2023). Budaya melayani ini menunjukkan kehadiran negara yang responsif terhadap hak dasar warga lokal (Rahmawati, 2023).

Sementara berdasarkan kriteria ServQual, terdapat ketimpangan antardimensi pelayanan (Suryadi et al., 2024). Dimensi *Empathy* dan *Responsiveness* memiliki capaian positif yang ditunjukkan oleh daya tanggap darurat aparatur terhadap urusan mendesak warga seperti pembuatan surat pengantar rumah sakit (Suryadi et al., 2024; Wahyudi et al., 2026). Sebaliknya, dimensi *Tangibles* (bukti fisik) masih dinilai kurang optimal akibat kenyamanan ruang tunggu yang terbatas berupa kurangnya kursi dan pendingin ruangan, serta belum tersedianya papan informasi yang transparan mengenai estimasi waktu penyelesaian berkas (Suryadi et al., 2024). Ketidakjelasan maklumat estimasi waktu tersebut menciptakan jarak terhadap asas transparansi pelayanan publik yang paripurna sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009)

4.KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi standar pelayanan publik di Kantor Desa Cikande secara umum telah berjalan cukup baik pada aspek responsivitas, empati, dan pemenuhan alur administratif dasar kependudukan sesuai UU No. 25 Tahun 2009 (Republik Indonesia, 2009; Suryadi et al., 2024). Meskipun demikian, efektivitas pencapaian standar pelayanan minimal belum berjalan optimal secara menyeluruh akibat adanya kendala pada dimensi sumber daya sarana prasarana fisik, hambatan teknis jaringan internet, dan belum memadainya transparansi kepastian waktu penyelesaian dokumen pada papan maklumat informasi pelayanan (Edwards III, 1996; Hardiansyah & Pratama, 2022).

Berdasarkan temuan tersebut, penulis merumuskan beberapa saran aplikatif bagi pemangku kebijakan. Pertama, bagi Pemerintah Desa Cikande, perlu dilakukan optimalisasi infrastruktur digital perkantoran serta penataan kembali fasilitas fisik ruang tunggu agar lebih representatif dan nyaman bagi publik. Pemerintah desa juga disarankan memasang papan maklumat pelayanan yang memuat estimasi waktu penyelesaian secara transparan guna mencegah ketidakpastian layanan. Diperlukan pula restrukturisasi pembagian tugas yang berbasis beban kerja aktual serta evaluasi SOP secara berkala. Kedua, bagi akademisi atau peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan studi lanjutan yang lebih luas mengenai efektivitas model inovasi digitalisasi desa terhadap kepuasan masyarakat secara kuantitatif.

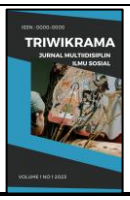
5.DAFTAR PUSTAKA

Al-ra, Z. H., Lestari, A., Nabila, S., & Puspita, W. (2025). *Pentingnya Pendidikan Politik di Era Digital untuk Siswa Sekolah Menengah Atas*. *2*(7), 3651–3657.

Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.

Edwards III, G. C. (1996). *Implementasi Kebijakan Publik*. Lukman Offset.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Hardiansyah, A., & Pratama, R. (2022). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Era Otonomi Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *10*(2), 145–158. https://doi.org/example-link1/jiap

Kurniawan, R. C. (2026). Analisis kualitas pelayanan pemerintah desa Sumber Harum Kecamatan Tungkal Jaya. *Dinamika Publik*, *4*(1). https://e-journal.poltek-kampar.ac.id/index.php/DINAMIKAPUBLIK/article/download/1301/1425/6278

Oci;, Y., Wahyudi;, H., & Raz'zie;, Z. H. Al. (2023). Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Di Desa Karangpatri, Kecamatan Pembayuran, Kabupaten Bekasi, Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal ADHIKARI*, *2*(1), 443–456.

Rahmawati, S. (2023). Mengakar Paradigma New Public Service dalam Birokrasi Pemerintahan Desa. *Jurnal Administrasi Negara Dan Kebijakan*, *15*(1), 34–48. https://doi.org/example-link2/jank

Refdi, H. K., F., E., & Adila, W. (2022). Analisis standar pelayanan publik pada kantor camat Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, *4*(2), 11–24. https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/download/1347/1468

Suryadi, M., Utama, P., & Lestari, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Menggunakan Pendekatan Service Quality. *Jurnal Tata Kelola Publik*, *8*(3), 210–225. https://doi.org/example-link3/jtkp

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. 25 (2009). https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009

Wahyudi, H., Maulana, J., & Nabilah, A. (2026). *Sosialisasi Pelayanan Publik yang Baik bagi Aparatur dan Masyarakat Desa Kramatwatu*. *5*(1), 15–22.

Zulhakim, & Aziz, A. (2025). Meningkatkan kesadaran pemerintah desa dalam penerapan standar pelayanan minimal di Desa Cahaya Negeri, Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Seluma. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, *10*(1). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/4892292

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com