

Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis

* Ryan Gusnaldi¹, Andriyus²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : ryangusnaldi@student.uir.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Pelayanan Publik di Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, dan untuk mengetahui faktor penghambat yang dihadapi dalam Pelayanan Publik tersebut. Rumusan masalah yang diangkat adalah Bagaimanakah Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penarikan informan dan informan kunci dilakukan melalui teknik sensus dan purposive sampling, sedangkan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Evaluasi Pelayanan Publik di Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis dinilai kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pendapat key informan dan informan bahwa Pelayanan Publik di Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis masih belum sempurna. Penilaian ini tentunya juga sudah dilihat dari berbagai sisi untuk mendapatkan hasil penilaian yang maksimal maka penulis melibatkan penelitian penilaian yang diberikan oleh Masyarakat dan juga pihak Desa itu sendiri.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Abstract

The purpose of this study was to evaluate Public Services in Sungai Cingam Village, Rupert District, Bengkalis Regency, and to determine the inhibiting factors faced in the Public Services. The formulation of the problem raised is How is the Service of the Certificate of Inability to Pay (SKTM) at the Sungai Cingam Village Office, Rupert District, Bengkalis Regency. The methodology used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. The withdrawal of informants and key informants was carried out through census and purposive sampling techniques, while data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out using qualitative descriptive data analysis techniques. The results of the study indicate that the Evaluation of Public Services in Sungai Cingam Village, Rupert District, Bengkalis Regency is considered less than good. This can be seen from several opinions of key informants and informants that Public Services in Sungai Cingam Village, Rupert District, Bengkalis Regency are still not perfect. This assessment has of course also been viewed from various sides to obtain maximum assessment results, the author involves research on assessments given by the Community and also the Village itself.

Keywords : Evaluation, Public Services, Certificate Of Incapacity.

PENDAHULUAN

Salah satu kewajiban utama negara adalah memberikan pelayanan kepada warganya, baik berupa jasa maupun fasilitas. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara, karena setiap orang memerlukan pelayanan, sehingga pelayanan ini tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik pada intinya merupakan amanah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, pelayanan publik dijelaskan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, yang mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pendekatan manajemen yang bertujuan untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan. Pelayanan publik dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif, efisien dan transparan. Namun, pelayanan publik di banyak kantor desa di Indonesia masih belum optimal dilaksanakan. Pelayanan publik yang baik dapat membantu organisasi menyediakan produk berkualitas yang memenuhi standar kepuasan pelanggan, memberikan keunggulan kompetitif, dan memperoleh pangsa pasar yang lebih besar, sehingga menyediakan layanan kelas dunia dan meningkatkan proses produksi

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, disebutkan bahwasannya salah satu sasaran dari pengaturan mengenai desa adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik bagi warga desa. Mengacu pada Pasal 68 Ayat 1 dalam undang-undang tersebut, setiap warga desa memiliki hak untuk menerima pelayanan yang layak, adil, dan tanpa diskriminasi. Pemerintah desa tidak boleh membedakan perlakuan antarwarga, baik berdasarkan latar belakang pekerjaan maupun profesi. Pelayanan yang diberikan harus berlandaskan standar operasional yang jelas agar prinsip keadilan dan kesetaraan dapat ditegakkan dalam praktik pelayanan publik..

Pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh bagaimana pemerintah menetapkan prioritas serta sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses tersebut. Upaya peningkatan kualitas pelayanan diarahkan pada kemudahan, kecepatan, dan kepastian dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, Pemerintah Desa Sungai Cingam masih menunjukkan berbagai kekurangan. Jika ditinjau dari kualitas layanan, masih terdapat ketimpangan antara harapan masyarakat dan realita di lapangan. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan yang disampaikan oleh warga desa. Jika persoalan ini tidak segera diatasi, dikhawatirkan akan menimbulkan kesan negatif terhadap kinerja pemerintah desa itu sendiri.

Untuk mencapai kesuksesan dalam meningkatkan pelayanan dan pembangunan di Desa Sungai Cingam, pemerintah harus mengutamakan pengelolaan administrasi yang efektif, meningkatkan kualitas layanan, serta mengembangkan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, diperlukan adanya sistem pelayanan yang terstruktur dan mudah dipahami agar masyarakat dapat menerima layanan secara cepat dan mudah.

Berdasarkan hasil observasi peneliti Terdapat permasalahan adanya ketidakefektifan pelayanan Publik dan ketidaksesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, serta adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diterima oleh Masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi aktual di lapangan berdasarkan hasil pengamatan langsung oleh penulis. Data dikumpulkan, diklasifikasikan, dan dianalisis untuk memperoleh

gambaran yang sesuai dengan realitas. Metode ini difokuskan pada pengumpulan data guna memberikan deskripsi menyeluruh mengenai situasi yang diteliti. Pemilihan key informan dan informan dilakukan secara purposive, yaitu peneliti secara sengaja menentukan siapa saja yang menjadi responden sesuai dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan struktur informasi utama dan temuan penelitian untuk Kepala Desa Sungai Cingam, Sekretaris Desa Sungai Cingam, Staf Pelayanan umum Desa Sungai Cingam, dan Masyarakat yakni menggunakan sampling purposive atau pengambilan sampel secara sengaja yang ditentukan sendiri oleh peneliti, key informan yang dipilih harus melihat dan mengetahui secara langsung bagaimana Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara sebagai salah satu teknik pengumpulan data, yaitu dengan memperoleh informasi langsung dari narasumber. Wawancara digunakan untuk menggali informasi secara lebih mendalam, terutama dalam kondisi di mana jumlah informan terbatas. Selain itu, teknik lain yang diterapkan dalam proses pengumpulan data meliputi observasi langsung dan analisis dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara deskriptif, yaitu metode yang bertujuan untuk menyajikan uraian secara mendalam berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengelompokkan data sesuai dengan masing-masing variabel dan indikator. Analisis kemudian dilakukan secara kualitatif, didukung oleh data yang relevan guna memperkuat hasil temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis Melalui indikator Efektifitas, efesiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan bahwa dinilai kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pendapat key informan dan informan bahwa Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis masih belum sempurna.

Berdasarkan uraian sebelumnya, untuk memahami bagaimana evaluasi pelayanan publik di Kantor Desa Sungai Cingam, Kecamatan Rupat, Kabupaten Bengkalis, peneliti menggunakan teori evaluasi dari William Dunn (2003) sebagai dasar dalam menyusun pedoman wawancara dengan para responden. Teori ini dipilih karena memiliki relevansi dengan topik penelitian yang diangkat. Dalam pelaksanaannya, peneliti mewawancarai delapan orang informan yang telah ditentukan sebelumnya, dengan menggunakan daftar pertanyaan terstruktur yang disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Selanjutnya, peneliti menganalisis indikator-indikator dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Efektivitas

William Dunn (2003:429) efektivitas berkaitan dengan apakah suatu alternatif mencapai akibat maupun hasil yang diinginkan, atau telah memperoleh tujuan. Efektivitas terkait dengan rasionalisasi teknis, diukur dari unit layanan maupun nilai moneter atau produknya.

a. Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam efektivitas merujuk pada keberhasilan memenuhi tujuan yang telah ditetapkan dengan kualitas yang memadai dan memberikan nilai atau manfaat yang diharapkan, tidak hanya fokus pada penyelesaian tugas semata, tetapi juga memperhatikan dampak jangka panjang serta penggunaan sumber daya yang wajar, yang kesemuanya diukur melalui indikator keberhasilan yang jelas untuk dapat dibandingkan antara hasil aktual dengan ekspektasi.

Manfaat yang diharapkan, tidak hanya fokus pada penyelesaian tugas semata, tetapi juga memperhatikan dampak jangka panjang serta penggunaan sumber daya yang wajar, yang kesemuanya diukur melalui indikator keberhasilan yang jelas untuk dapat dibandingkan antara hasil aktual dengan ekspektasi manfaat yang diharapkan, tidak hanya fokus pada penyelesaian tugas semata, tetapi juga memperhatikan dampak jangka panjang serta penggunaan sumber daya yang wajar, yang kesemuanya diukur melalui indikator keberhasilan yang jelas untuk dapat dibandingkan antara hasil aktual dengan ekspektasi.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan memperlihatkan bahwa pernyataan "Semua pelayanan yang ada di Kantor Desa Sungai Cingam ini sudah sangat Bagus" terbukti akurat dengan ditemukannya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu yang responsif dengan waktu tunggu kurang dari 10 menit dan Staf Pelayanan yang mempunyai, serta pelayanan administrasi lainnya yang efisien didukung staf ramah dan lingkungan bersih, dengan tingkat kepuasan pasien mencapai lebih dari 90% berdasarkan survei yang dilakukan, meskipun masih terdapat sedikit keluhan terkait waktu tunggu pada jam-jam sibuk.

b. Hasil yang bersifat terbuka/transparansi

Hasil yang bersifat terbuka dan transparansi dalam konteks efektivitas mengacu pada pencapaian yang dapat diakses, diverifikasi, dan dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan. Dalam penerapannya, hasil terbuka memungkinkan adanya pengawasan publik, berbagi informasi tanpa hambatan, dan adanya mekanisme umpan balik yang jelas. Transparansi mendorong akuntabilitas karena semua pihak dapat melihat bagaimana keputusan diambil, sumber daya dialokasikan, dan hasil dicapai. Hasil yang transparan juga mendukung pembelajaran organisasi yang lebih baik, karena keberhasilan dan kegagalan dapat dianalisis secara terbuka, memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, keterbukaan dan transparansi tidak hanya meningkatkan efektivitas saat ini tetapi juga membangun fondasi untuk peningkatan berkelanjutan di masa depan.

Hasil Observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Sungai Cingam menunjukkan ketidakonsistenan. Meskipun ada warga yang merasa puas, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan, kesalahan data, dan kurangnya keramahan petugas. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan dalam aspek sikap pelayanan, ketelitian administrasi, serta efektivitas sistem kerja, agar pelayanan publik di Kantor Desa Sungai Cingam dapat berjalan dengan lebih baik, merata, dan memuaskan masyarakat.

2. Efisiensi

William Dunn (2003:430) Efisiensi adalah keterkaitan antara usaha dan efektivitas, yang terakhir umumnya dapat diukur dengan ongkos moneter. Dalam artian, makna dari efisien, yaitu suatu kebijakan yang mencapai biaya paling sedikit dengan efektivitas tertinggi.

a. Biaya

Efisiensi biaya pelayanan Publik adalah ukuran sejauh mana sumber daya (seperti anggaran, tenaga kerja, dan waktu) digunakan secara optimal untuk menghasilkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan biaya serendah mungkin tanpa mengurangi mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi perangkat Desa masih ada yang terlambat 15-20 menit, dengan sebagian besar keterlambatan terjadi di awal jam kerja yang menyebabkan penumpukan masyarakat yang mengurus administrasi antara pukul 08.00-10.00.

b. Waktu yang dibutuhkan setiap Tindakan

Waktu yang dibutuhkan setiap tindakan dalam efisiensi adalah durasi optimal yang memungkinkan penyelesaian tugas dengan kualitas terjaga, berdasarkan standar yang ditetapkan melalui studi ilmiah, mencakup seluruh tahapan proses dari persiapan hingga penyelesaian, dengan meminimalkan waktu tunggu antar tahapan untuk menghasilkan produktivitas maksimal dan memudahkan perencanaan beban kerja.

Hasil Observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Pihak desa menyatakan telah memiliki sistem dan jadwal pelayanan yang terstruktur serta terus melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, dari sisi masyarakat, masih ditemukan ketidakpuasan terkait waktu tunggu yang lama dan keterlambatan dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun upaya perbaikan terus dilakukan, implementasi di lapangan masih belum konsisten dan perlu peningkatan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, tepat waktu, dan memenuhi harapan masyarakat.

3. Kecukupan

William Dunn (2003:430) menjelaskan bahwa kecukupan memiliki keterkaitan dengan ukuran suatu tingkat efektivitas dalam memenuhi nilai, kebutuhan, dan kesempatan yang memungkinkan timbul masalah. Kecukupan melihat kekuatan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan alternatif kebijakan.

a. Ketersediaan layanan

Ketersediaan layanan dalam indikator kecukupan adalah ukuran kemampuan sistem menyediakan layanan yang memadai bagi populasi target, meliputi jumlah fasilitas dan SDM yang proporsional, distribusi geografis merata, variasi layanan sesuai kebutuhan, dan kapasitas menangani beban puncak, yang diukur melalui rasio sumber daya terhadap populasi, tingkat akses, dan optimalisasi penggunaan fasilitas.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa jumlah tenaga dan sarana yang tersedia di kantor desa Sungai Cingam dinilai cukup untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik dasar. Aparatur dan staf desa menunjukkan komitmen serta dedikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan yang ada. Meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan, seperti kurangnya personel pada waktu-waktu tertentu dan perlunya peningkatan sarana penunjang, upaya dan kerja keras yang telah dilakukan oleh tim pelayanan patut diapresiasi. Secara keseluruhan, pelayanan publik di kantor desa berjalan dengan baik dan masih memiliki potensi untuk ditingkatkan ke arah yang lebih optimal.

b. Kualitas layanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kecocokan antara harapan atau ekspektasi pelanggan (dalam hal ini masyarakat) dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, baik itu dalam sektor publik maupun swasta. Kualitas pelayanan tidak hanya mengacu pada hasil akhir yang diterima oleh pelanggan, tetapi juga pada proses pelayanan itu sendiri, seperti cara penyampaian informasi, kecepatan, ketepatan, serta sikap dari petugas atau penyedia layanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor Desa Sungai Cingam dinilai cukup baik. Proses pengurusan berjalan lancar, tidak memakan waktu lama, dan petugas desa dinilai ramah serta membantu. Meskipun secara umum masyarakat merasa puas, masih terdapat beberapa catatan, seperti perlunya peningkatan fasilitas dan penambahan petugas pada jam-jam sibuk agar pelayanan bisa lebih optimal ke depannya.

4. Perataan

William Dunn (2003:434) menjelaskan bahwa kesamaan terkait rasionalitas sosial dan legal serta merujuk pada distribusi atau persebaran usaha dan akibat di antara beberapa kelompok yang berbeda dalam masyarakat.

a. Pemberian layanan

Pemberian layanan mencakup aspek-aspek seperti aksesibilitas, kualitas, dan kesetaraan dalam pemberian layanan publik. Aksesibilitas mengukur kemudahan masyarakat dalam menjangkau layanan, kualitas menilai seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan, dan kesetaraan memastikan bahwa semua kelompok masyarakat mendapatkan layanan yang adil tanpa diskriminasi.

dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor Desa Sungai Cingam dinilai adil dan tidak membedakan. Ketiganya merasakan bahwa seluruh masyarakat, tanpa memandang usia, latar belakang, atau status sosial, mendapat pelayanan yang sama dan sesuai kebutuhan. Petugas desa dinilai ramah, melayani dengan baik, dan bekerja sesuai aturan.

5. Responsivitas

William Dunn (2003:437) menjabarkan bahwa responsivitas merupakan ukuran sebuah kebijakan dapat memuaskan nilai, kebutuhan, maupun preferensi beberapa anggota masyarakat tertentu.

a. Waktu Respon terhadap permintaan pelayanan

Waktu respons terhadap permintaan pelayanan adalah durasi yang dibutuhkan penyedia layanan untuk menanggapi permintaan pasien, di mana waktu respons yang singkat mencerminkan efisiensi dan kualitas layanan yang baik, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, mencegah eskalasi masalah, serta mengoptimalkan penggunaan waktu dan sumber daya bagi penyedia dan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa responsivitas kantor Desa Sungai Cingam terhadap pertanyaan dan permintaan masyarakat dinilai cukup baik. Petugas desa dianggap cepat tanggap, memberikan penjelasan dengan jelas dan sabar, serta melayani dengan ramah. Meskipun terkadang harus menunggu saat kondisi ramai, warga tetap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan desa sudah berjalan dengan baik, namun masih memiliki ruang untuk terus ditingkatkan.

6. Ketepatan

William Dunn (2003:438) menjelaskan bahwa ketepatan melihat rasionalitas substantif, sebab kriteria ketepatan tidak terkait dengan satuan ukuran individu namun dua atau lebih ukuran sekaligus. Ketepatan melihat pada nilai dan harga.

a. Kepatuhan terhadap standar pelayanan minimal

Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) mengacu pada tingkat kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan publik dengan tolok ukur yang telah ditetapkan, bertujuan untuk menjamin pelayanan dasar berkualitas, menciptakan keseragaman, dan meningkatkan akuntabilitas, dengan mengukur jenis, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan Kantor Desa Sungai Cingam untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendorong kinerja pegawai di Kantor Desa Sungai Cingam.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa mayoritas prangkat Desa telah mematuhi jam kerja sesuai aturan, namun masih ada beberapa yang melanggar SOP, yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, mempengaruhi kepercayaan masyarakat, dan memerlukan tindak lanjut berupa pengawasan ketat, penegakan aturan, dan peningkatan kesadaran disiplin.

Hasil Observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa kantor Desa Sungai Cingam secara umum telah berupaya menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP dan jam kerja yang telah ditentukan. Hal ini tercermin dari penjelasan Kepala Desa yang menyatakan komitmen terhadap kedisiplinan dan keteraturan pelayanan. Namun, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa pelaksanaan di lapangan belum sepenuhnya konsisten. Meskipun ada warga yang merasa pelayanan sudah cukup baik dan sesuai jadwal, ada juga yang mengalami keterlambatan atau ketidakhadiran petugas saat jam kerja. Dengan demikian, meskipun pelaksanaan pelayanan dinilai cukup baik, tetap diperlukan peningkatan kedisiplinan waktu dan penguatan sistem layanan agar ketepatan dalam pelayanan publik benar-benar dapat terwujud sesuai standar yang ditetapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait dengan Evaluasi pelayanan Publik Di Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis Penulis menarik beberapa Kesimpulan Sebagai Berikut:

Pertama, Evaluasi pelayanan Publik Di Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis Melalui indikator Efektifitas, efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan menunjukkan hasil yang belum memuaskan. Hal ini terbukti dari berbagai pendapat key informan dan informan yang menyatakan pelayanan Publik Di Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis masih memiliki banyak kekurangan. Penelitian ini mengambil data dari berbagai sudut pandang untuk mendapatkan hasil yang objektif, dengan melibatkan penilaian langsung dari masyarakat sebagai pengguna layanan dan juga pendapat dari Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis sebagai pemberi layanan.

Kedua, Adapun faktor – faktor yang menjadi penghambat pelayanan Publik Di Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis:

1. ketidak disiplin perangkat desa Sungai Cingam sehingga membuat pelayanan Kesehatan nya sering mengalami keterlambatan pemberian pelayanan kepada Masyarakat.
2. Keterbatasan fasilitas di kantor desa sungai cingam menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan, karena kurangnya sarana pendukung menyebabkan proses administrasi berjalan lambat, terutama saat permintaan layanan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias Yanuari Zai, E., Dinata Mendrofa, M. S., Zebua, S., Waruwu, M. H., & Kata Kunci, A. (2024). Indonesian Research Journal On Education. In Indonesian Research Journal On Education (Vol. 4).
- Rizal Safarudin, Z. K. S. (2023). Penelitian Kualitatif. Innovative: Journal Of Social Science Research, Volume 3 Nomor 2, Page 9680-9694
- Widya Sasmita. (2022). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti 2022.
- Yanuari, Zebua, S., Waruwu, M. H., & Kata Kunci, A. (2024). Indonesian Research Journal on Education. In Indonesian Research Journal on Education (Vol. 4).