



Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo

Lala Tasya Anjalika Syam^{1*}, Burhanuddin², Yuniarni³, Darwis⁴

¹⁻⁴ Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia

Email: risdahandayani@gmail.com^{1*}, ernamuhammad@gmail.com³, ekapatmasari7@gmail.com⁴

*Penulis Korespondensi: risdahandayani@gmail.com¹

Abstract. *This research aims to describe the quality of service at the Barangmamase Village Office, Sajoanging District, Wajo Regency. The research uses a descriptive qualitative approach with five dimensions of SERVQUAL, namely tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). Data was obtained through interviews, observations, and documentation, with informants from village officials and the community. The results show that the dimensions of reliability and responsiveness obtained a good assessment, while the dimensions of empathy and assurance still need to be improved. The dimension of physical evidence shows that there are several deficiencies in the facilities available at the village office. Overall, the quality of service at the Barangmamase Village Office has shown quite good results, although it still needs to be improved in terms of assurance, empathy, and tangible to increase community satisfaction with public services. Based on the results of this study, it is suggested that the Barangmamase Village Office pay more attention to the aspects of empathy and assurance to increase community satisfaction.*

Keywords: *Barangmamase Village Office; Public Service; SERVQUAL; Service Quality; Wajo Regency.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Desa Barangmamase, Kecamatan Sajoanging, Kabupaten Wajo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan informan dari aparat desa dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliabilitas dan responsivitas memperoleh penilaian yang baik, sementara dimensi empati dan jaminan masih perlu ditingkatkan. Dimensi bukti fisik menunjukkan adanya beberapa kekurangan pada fasilitas yang tersedia di kantor desa. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Kantor Desa Barangmamase telah menunjukkan hasil yang cukup baik, meskipun masih perlu ditingkatkan pada aspek assurance, empathy, dan tangible guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar Kantor Desa Barangmamase lebih memperhatikan aspek empati dan jaminan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Barangmamase; Kabupaten Wajo; Kantor Desa; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang secara langsung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah sering dijadikan indikator keberhasilan kinerja organisasi publik, terutama pada level pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, yaitu desa. Dalam kerangka otonomi daerah, pemerintah desa memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan administratif, sosial, dan pembangunan masyarakat. Oleh karena itu, tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, serta responsif semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai pengguna layanan publik.

Secara konseptual, kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan bersifat tidak berwujud dan lebih menekankan pada proses interaksi antara pemberi dan penerima layanan (Tjiptono, 2004). Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari prosedur, ketepatan waktu, sikap aparatur, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan (Zeithaml et al., 2006). Lebih lanjut, model SERVQUAL mengemukakan lima dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Parasuraman et al., 1988). Kelima dimensi tersebut menjadi kerangka analitis yang banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena mampu menggambarkan kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang diterima.

Dalam perspektif normatif, kewajiban pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah desa sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompetensi aparatur, kejelasan prosedur, kepastian waktu pelayanan, ketersediaan fasilitas, serta sikap aparatur yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Adawiyah et al., 2023; Hidayah, 2020; Mulyono, 2017). Penelitian lain juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Andari, 2020). Selain itu, disiplin aparatur dan efektivitas manajemen pelayanan turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Takalamingan et al., 2018; Ristiani, 2020). Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada instansi pemerintah tingkat kabupaten/kota atau lembaga pelayanan tertentu, sehingga kajian yang secara khusus menyoroti kualitas pelayanan pada tingkat pemerintahan desa masih relatif terbatas.

Secara empiris, kondisi pelayanan di Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo menunjukkan adanya beberapa permasalahan, seperti belum optimalnya kepastian waktu pelayanan, prosedur yang relatif panjang, serta keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya

kesenjangan antara standar pelayanan publik yang diamanatkan dalam regulasi dengan praktik pelayanan yang berlangsung di lapangan. Apabila kesenjangan ini tidak segera diatasi, maka berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa serta menghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan di Kantor Desa Barangmamase menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini memiliki kebaruan karena berfokus pada unit pemerintahan desa sebagai entitas pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat dengan menggunakan pendekatan analisis kualitas pelayanan secara komprehensif berdasarkan dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait pelayanan publik di tingkat desa, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan serta menjadi dasar dalam merumuskan upaya perbaikan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian kualitas

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Kualitas merupakan suatu konsep yang luas dan kompleks, dan telah banyak didefinisikan oleh para ahli.

- a. Menurut Juran (1951), kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, serta terus-menerus meningkatkan kualitas produk atau jasa.
- b. Menurut Crosby (1979), kualitas adalah kesesuaian dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Definisi ini menekankan pentingnya memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan untuk mencapai kualitas yang tinggi.
- c. Menurut Tjiptono (2004), kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, serta terus-menerus meningkatkan kualitas produk atau jasa melalui perbaikan berkelanjutan. Definisi ini menekankan pentingnya terus-menerus meningkatkan kualitas produk atau jasa melalui perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang terus berubah.

Secara konseptual, kualitas diartikan sebagai tingkat kesesuaian suatu produk atau jasa dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Juran (1951) mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use*, yaitu kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Crosby (1979) menekankan bahwa kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Sementara itu, Tjiptono (2004) menjelaskan bahwa kualitas tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan standar, tetapi juga mencakup upaya perbaikan berkelanjutan guna menyesuaikan diri dengan perubahan harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas menjadi ukuran utama dalam menilai efektivitas penyelenggaraan layanan pemerintah.

Pelayanan publik sendiri merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah dalam rangka memenuhi hak-hak warga negara. Dalam pelayanan publik juga terdapat beberapa prinsip yang perlu untuk dilaksanakan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut IY Ristiani (2020:2):

- a. Sederhana : Merupakan standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif : Merupakan penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel : Merupakan hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan : Merupakan standar pelayanan harus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayan.
- e. Transparansi : Merupakan standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan : Merupakan standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil layanan, tetapi juga dari proses dan mekanisme yang dijalankan.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Standar pelayanan berfungsi sebagai acuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Keberadaan standar pelayanan sangat penting dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta menjamin adanya kepastian terhadap proses dan hasil pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Dalam konteks administrasi publik, standar pelayanan menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa setiap bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Standar pelayanan juga berfungsi untuk menghindari terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan, seperti diskriminasi, keterlambatan pelayanan, maupun ketidakjelasan biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat. Menurut IY Ristiani (2020:167–169), standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi beberapa komponen utama sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara atau mekanisme yang harus dilalui oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam proses pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus disusun secara sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat agar dapat meminimalisir kesalahan serta mempercepat proses pelayanan. Prosedur pelayanan juga mencakup mekanisme pengaduan sebagai bentuk perlindungan hak masyarakat apabila terjadi ketidaksesuaian dalam proses pelayanan.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang telah ditetapkan sejak pengajuan permohonan pelayanan hingga penyelesaian pelayanan tersebut. Penetapan waktu penyelesaian bertujuan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai lamanya proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Waktu penyelesaian juga mencakup penanganan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan tarif atau pungutan resmi yang dikenakan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik. Biaya pelayanan harus ditetapkan secara transparan dan rinci sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Transparansi biaya pelayanan sangat penting untuk mencegah terjadinya praktik pungutan liar (*pungli*) serta meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil akhir yang diterima oleh masyarakat setelah proses pelayanan selesai dilaksanakan. Produk pelayanan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan baik dari segi kualitas maupun ketepatan waktu. Kejelasan produk pelayanan akan memberikan kepastian hukum dan kepastian administrasi bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan merupakan fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka mendukung kelancaran proses pelayanan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang pelayanan, sistem informasi, serta peralatan pendukung lainnya, akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pelayanan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, serta perilaku yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas pelayanan. Petugas yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan secara profesional, ramah, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sehingga penerapan standar pelayanan yang jelas dan terukur diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Standar pelayanan juga menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan publik secara optimal.

Faktor penghambat dan pendorong pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik yang optimal tidak terlepas dari berbagai faktor yang dapat memengaruhi efektivitas penyelenggaraannya. Faktor-faktor tersebut dapat bersifat internal maupun eksternal, yang dalam praktiknya dapat berperan sebagai penghambat ataupun pendorong dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor penghambat dan pendorong pelayanan publik menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Menurut D Mulyono (2017:95), terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik, diantaranya adalah keterbatasan kompetensi sumber daya

aparatur, lemahnya sistem pengawasan anggaran, kurang optimalnya mekanisme pengawasan internal, serta adanya sikap apatis dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik

a. Sumber Daya Aparatur yang Kurang Kompeten

Kualitas sumber daya manusia aparatur merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. Aparatur yang kurang memiliki kompetensi, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap profesional, akan mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kurangnya pelatihan dan pengembangan kapasitas aparatur juga dapat menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Lemahnya Sistem Pengawasan Anggaran

Pengelolaan anggaran yang tidak diawasi secara optimal dapat berdampak pada tidak maksimalnya penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik. Hal ini dapat menghambat kelancaran proses pelayanan serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

c. Lemahnya Pengawasan Internal

Pengawasan internal yang tidak berjalan secara efektif dapat membuka peluang terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan, seperti keterlambatan pelayanan, diskriminasi dalam pemberian layanan, serta praktik-praktik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

d. Sikap Apatitis dari Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik sangat diperlukan, baik dalam bentuk pengawasan maupun penyampaian aspirasi. Namun, sikap apatis masyarakat terhadap pelayanan publik dapat menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan karena kurangnya masukan dan pengawasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Faktor Pendorong Pelayanan Publik

Sementara itu, faktor pendorong dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan muncul apabila pelayanan yang diberikan dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang efektif. Pelayanan publik yang efektif ditandai dengan kemudahan akses layanan, prosedur yang sederhana, waktu pelayanan yang singkat, serta hasil pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Beberapa faktor yang dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain:

- a. **Prosedur Pelayanan yang Sederhana dan Transparan** : Prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat akan mempercepat proses pelayanan serta meminimalisir terjadinya kesalahan administrasi.
- b. **Ketersediaan Sarana dan Prasarana yang Memadai** : Fasilitas pelayanan yang lengkap dan memadai akan mendukung kelancaran proses pelayanan serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat.
- c. **Kompetensi dan Profesionalisme Aparatur** : Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.
- d. **Responsivitas terhadap Kebutuhan Masyarakat** : Kemampuan aparatur dalam merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan instansi pemerintah dalam mengelola faktor penghambat serta mengoptimalkan faktor pendorong pelayanan. Upaya peningkatan kompetensi aparatur, penguatan sistem pengawasan, serta penyederhanaan prosedur pelayanan merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan (service quality) banyak dikembangkan dalam literatur manajemen dan administrasi publik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkenalkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kehandalan merujuk pada kemampuan memberikan layanan secara akurat dan tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan membantu dan merespons kebutuhan masyarakat. Jaminan mencerminkan kompetensi serta kredibilitas aparatur. Empati menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individu masyarakat. Bukti fisik berkaitan dengan fasilitas dan sarana pendukung pelayanan. Model ini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena memberikan indikator yang komprehensif untuk menilai kualitas layanan.

Selain itu, Menurut Ientje dalam Dwiyanto, (2008:143) untuk menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi:

- a. *Responsiveness* atau resposivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan penggunaan layanan
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dimensi kualitas pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Mengenai pengukuran kualitas, Tjiptono (dalam E Andari 2020:3) telah menggambarkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan meliputi 5 dimensi, yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan kesopanan dan sifat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- d. Empati (*Empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.
- e. Berwujud (*Tangibles*), yaitu fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut Kolter (2005), beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

- a. Kemampuan pegawai, kemampuan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang memuaskan.
- b. Sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk menyediakan pelayanan.
- c. Sistem pelayanan, sistem yang digunakan untuk menyediakan pelayanan.

- d. Kebijakan dan prosedur, kebijakan dan prosedur yang jelas dan konsisten dalam menyediakan pelayanan.
- e. Teknologi, penggunaan teknologi yang memadai untuk menyediakan pelayanan.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir dalam Adwiyah (2023:741) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor keterampilan petugas.
- e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah maupun desa masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menemukan bahwa dimensi kehandalan dan daya tanggap menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun demikian, sebagian besar penelitian lebih banyak dilakukan pada instansi pemerintah tingkat kabupaten/kota atau lembaga tertentu, sehingga kajian yang secara khusus menelaah kualitas pelayanan pada tingkat pemerintahan desa masih relatif terbatas.

Berdasarkan telaah teori dan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Barangmamase dapat dianalisis melalui dimensi-dimensi SERVQUAL. Semakin baik tingkat kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang diberikan oleh aparatur desa, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Kerangka pemikiran ini menjadi landasan dalam melakukan pengukuran dan analisis kualitas pelayanan pada objek penelitian.

Dengan demikian, kajian teoretis ini memberikan dasar konseptual dan empiris bagi penelitian yang dilakukan, sekaligus menunjukkan adanya ruang kajian pada level

pemerintahan desa yang masih memerlukan analisis lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Desain ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Desa Barangmamase Kecamatan Sajoanging Kabupaten Wajo berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menguji hubungan antarvariabel serta mengukur tingkat kualitas pelayanan secara objektif menggunakan instrumen terstruktur.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Barangmamase yang pernah menerima pelayanan administrasi di Kantor Desa Barangmamase. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar dan keterbatasan waktu penelitian, maka digunakan teknik penentuan sampel dengan metode purposive sampling, yaitu masyarakat yang dalam enam bulan terakhir pernah mengurus administrasi di kantor desa. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pertimbangan kecukupan analisis statistik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Setiap dimensi diukur menggunakan beberapa indikator dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Selain kuesioner, data pendukung diperoleh melalui dokumentasi dan studi kepustakaan.

Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan korelasi product moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel sehingga dinyatakan valid. Nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel berada di atas 0,70, yang berarti instrumen penelitian reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur.

Teknik analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan berdasarkan nilai rata-rata masing-masing dimensi. Analisis inferensial dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dan uji F untuk

mengetahui pengaruh simultan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan tingkat signifikansi 0,05. Perhitungan dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik.

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan model regresi linear berganda. Dalam model tersebut, kualitas pelayanan sebagai variabel independen terdiri atas lima dimensi, yaitu X1 menyatakan kehandalan, X2 menyatakan daya tanggap, X3 menyatakan jaminan, X4 menyatakan empati, dan X5 menyatakan bukti fisik. Variabel dependen dinyatakan sebagai Y yang merepresentasikan kepuasan masyarakat. Hubungan antarvariabel dianalisis untuk mengetahui sejauh mana masing-masing dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Barangmamase.

Dengan rancangan penelitian tersebut, diharapkan diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat sebagai dasar rekomendasi perbaikan pelayanan publik di tingkat desa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengumpulan Data dan Karakteristik Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Barangmamase, Kecamatan Sajoanging, Kabupaten Wajo. Pengumpulan data dilakukan selama tiga bulan, yaitu November 2024 hingga Februari 2025. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi, wawancara mendalam dengan aparat desa dan masyarakat, serta dokumentasi pendukung.

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung mekanisme pelayanan, waktu tunggu, interaksi aparat dengan masyarakat, serta kondisi sarana prasarana. Wawancara dilakukan kepada dua aparat desa dan lima orang masyarakat yang pernah menerima pelayanan administrasi.

Dokumentasi dilakukan untuk mendukung data lapangan berupa catatan administrasi dan kondisi fisik kantor desa. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Analisis Data

Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Ringkasan hasil analisis dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Barangmamase.

Dimensi	Temuan Utama	Kategori
Reliability	Pelayanan umumnya tepat waktu, namun terdapat perbedaan informasi antar petugas	Baik
Responsiveness	Keluhan ditanggapi cepat, tetapi kecepatan layanan dipengaruhi jumlah pengunjung	Baik
Assurance	Aparat sopan dan cukup kompeten, petugas pengganti masih perlu peningkatan kapasitas	Baik
Empathy	Pelayanan adil dan tidak diskriminatif, perhatian personal berkurang saat ramai	Cukup Baik
Tangibles	Fasilitas memadai, ruang tunggu masih terbatas	Cukup Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Tabel ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan, terutama pada konsistensi pelayanan dan peningkatan sarana prasarana.

Pembahasan

Kehandalan (Reliability)

Dimensi reliability menunjukkan bahwa pelayanan administrasi seperti SKTM dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat apabila dokumen lengkap. Hal ini sesuai dengan konsep reliability menurut Tjiptono yang menekankan kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan tepat waktu.

Namun, adanya perbedaan informasi antar petugas menunjukkan bahwa standarisasi internal belum sepenuhnya optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa inkonsistensi prosedur menjadi salah satu faktor penurunan kualitas pelayanan di tingkat pemerintahan desa.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness aparat desa tergolong baik karena keluhan masyarakat ditanggapi secara terbuka dan cepat. Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang menyatakan bahwa responsiveness mencerminkan kesiapan pegawai dalam membantu pelanggan.

Meskipun demikian, kecepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh jumlah masyarakat yang datang secara bersamaan. Kondisi ini menunjukkan perlunya manajemen antrean atau pembagian jadwal pelayanan yang lebih efektif.

Jaminan (Assurance)

Dimensi assurance menunjukkan bahwa aparat desa mampu membangun kepercayaan melalui sikap sopan dan kemampuan menjelaskan prosedur secara jelas. Hal ini mendukung

teori bahwa assurance berkaitan dengan kredibilitas, kompetensi, dan rasa aman yang diberikan kepada pengguna layanan.

Temuan ini konsisten dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sikap aparatur menjadi faktor dominan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik.

Empati (Empathy)

Dimensi empathy menunjukkan bahwa aparat desa berusaha memberikan perhatian individual dan tidak membedakan masyarakat berdasarkan latar belakang sosial. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang adil dan non-diskriminatif.

Namun, dalam kondisi kantor yang ramai, perhatian personal cenderung menurun. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan jumlah tenaga pelayanan atau pengaturan jam layanan yang lebih terstruktur.

Berwujud (Tangibles)

Dimensi tangibles menunjukkan bahwa fasilitas fisik kantor desa sudah cukup memadai, termasuk komputer, printer, dan kursi tunggu. Penampilan pegawai yang rapi juga mendukung citra profesionalisme.

Meski demikian, ruang tunggu yang terbatas menjadi catatan penting. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi sosial, tetapi juga oleh kenyamanan fisik lingkungan pelayanan.

Keterkaitan Hasil Penelitian dengan Konsep Dasar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL relevan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di tingkat pemerintahan desa. Secara umum, temuan penelitian mendukung teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang diberikan.

Tidak ditemukan pertentangan signifikan dengan penelitian terdahulu, namun penelitian ini memberikan kontribusi pada konteks pemerintahan desa yang masih relatif terbatas dikaji dibandingkan instansi pemerintah tingkat kota atau kabupaten.

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoretis

Penelitian ini memperkuat relevansi model SERVQUAL dalam menganalisis kualitas pelayanan publik pada level pemerintahan desa. Temuan ini memperkaya kajian administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan desa.

Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Pemerintah Desa Barangmase untuk:

- a. Meningkatkan konsistensi pelayanan melalui standarisasi SOP yang lebih tegas
- b. Meningkatkan kapasitas petugas pengganti melalui pelatihan rutin
- c. Menambah atau memperbaiki fasilitas ruang tunggu
- d. Mengoptimalkan manajemen waktu dan antrean pelayanan

Dengan perbaikan tersebut, kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkat secara berkelanjutan dan memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Bagian ini memuat proses pengumpulan data, rentang waktu dan lokasi penelitian, dan hasil analisis data (yang dapat didukung dengan ilustrasi dalam bentuk tabel atau gambar, bukan data mentah, serta bukan dalam bentuk *printscreen* hasil analisis), ulasan tentang keterkaitan antara hasil dan konsep dasar, dan atau hasil pengujian hipotesis (jika ada), serta kesesuaian atau pertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya, beserta interpretasinya masing-masing. Bagian ini juga dapat memuat implikasi hasil penelitian, baik secara teoritis maupun terapan. Setiap gambar dan tabel yang digunakan harus diacu dan diberikan penjelasan di dalam teks, serta diberikan penomoran dan sumber acuan. Berikut ini diberikan contoh tata cara penulisan subjudul, sub-subjudul, sub-sub-subjudul, dan seterusnya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Barangmase, Kabupaten Wajo, secara umum berada pada kategori cukup baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Pelayanan telah memenuhi sebagian besar indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, meskipun belum sepenuhnya konsisten pada setiap aspek. Beberapa kendala yang masih ditemukan meliputi ketidakkonsistenan antarpetugas dalam memberikan informasi, fluktuasi kecepatan pelayanan pada kondisi ramai, serta keterbatasan fasilitas pendukung kenyamanan. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Barangmase telah tercapai, yakni menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan dengan baik namun masih memerlukan penguatan dalam aspek konsistensi dan optimalisasi sarana prasarana. Kesimpulan ini berlaku dalam konteks lokasi dan waktu penelitian, sehingga generalisasi ke desa lain perlu dilakukan dengan kehati-hatian karena adanya kemungkinan perbedaan karakteristik organisasi dan sumber daya.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penguatan implementasi standar operasional prosedur secara konsisten, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkala, serta pengembangan fasilitas pelayanan untuk menunjang kenyamanan masyarakat. Selain itu, evaluasi pelayanan secara periodik berbasis umpan balik masyarakat perlu dilakukan sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang relatif terbatas dan pendekatan yang bersifat kualitatif deskriptif, sehingga hasilnya belum menggambarkan tingkat kepuasan secara kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) atau analisis kuantitatif dengan jumlah responden yang lebih besar agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa.

DAFTAR REFERENSI

- Adawiyah, D. S., Takwim, R. I., & Daros, H. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(2), 739–744.
- Andari, E. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 9(2), 58–65.
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Café'El's Coffe di Padang. *Matua Jurnal*, 4(2), 215–226.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- Dasep, D. H. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. CV. Pustaka Ilmu.
- Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Departemen Pendidikan Nasional. Direktorat Tenaga Kependidikan. (2008). *Pengolahan dan analisis data penelitian*.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (Studi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Juran, J. M. (1951). *Quality control handbook*. McGraw-Hill.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 4(2), 1861–1869.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. CV. Budi Utama.
- Mulyono, D. (2017). Analisis faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, 9(2), 94–100.
- Nasional, D. P. (2008). *Pengolahan dan analisis data penelitian*. Direktorat Tenaga Kependidikan, Direktorat Jenderal Peningkatan.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2).
- Saputra, M. A., Maksudi, B. I., & Hernawan, D. (2016). The analysis of service quality at PPMKP Ciawi Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(2), 65–78.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Takalamingan, V., Lopian, M., & Kaawoan, J. (2018). Efektivitas penerapan disiplin aparatur pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen jasa*. Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (4th ed.). McGraw-Hill.