

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Burangasi Kecamatan Lapandewa Kabupaten Buton Selatan

Asmiddin¹, Wa Ode Arsyiah², Laode Muhammad Aرسال³, La Ode Zulfikar Hibali⁴, Ilham⁵,
Muhayani⁶

^{1,2,4,5,6} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Indonesia.

³ Program Studi Sosiologi, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Indonesia.

e-mail: hibalilaodezulfikar@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Burangasi, Kecamatan Lapandewa, Kabupaten Buton Selatan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada pada kategori “cukup baik” apabila dibandingkan dengan indikator keberhasilan pelayanan yang tercantum dalam PermenPAN-RB dan teori SERVQUAL. Pada dimensi tangibles, fasilitas dan sarana pelayanan telah memenuhi sebagian standar dasar, namun belum mencapai kategori “layanan dengan dukungan fasilitas optimal”. Pada dimensi reliability, pelayanan dinilai cukup andal, ditandai dengan ketepatan waktu dan konsistensi layanan, meskipun masih ditemukan hambatan terkait prosedur administratif. Dimensi responsiveness berada pada kategori cukup responsif, di mana aparatur menunjukkan sikap ramah dan kesediaan membantu, tetapi informasi layanan belum sepenuhnya memenuhi indikator kejelasan dan kelengkapan. Pada dimensi assurance, kompetensi dan sikap profesional aparatur tergolong baik, namun peningkatan kemampuan teknis tetap diperlukan agar mencapai kategori “jaminan layanan yang sepenuhnya optimal”. Sementara itu, dimensi empathy menunjukkan tingkat kepedulian yang cukup tinggi, meskipun pelayanan terhadap kelompok rentan masih belum memenuhi standar layanan inklusif. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Desa Burangasi dapat dikategorikan cukup berhasil, namun masih memerlukan penguatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi informasi yang lebih baik, serta perbaikan sarana pelayanan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan menuju kategori “baik” dan “sangat baik”

Kata kunci: kualitas pelayanan publik; desa burangasi; model servqual; aparatur desa.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan daerah yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan serta memastikan terpenuhinya hak-hak sipil warga negara. Dalam konteks ini, pemerintah desa menjadi ujung tombak dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan transparan. Pelayanan publik yang baik mencerminkan kinerja aparatur desa yang disiplin, responsif, dan memiliki empati terhadap masyarakat (Solekhan, 2012; Khaidir, 2020). Namun demikian, kondisi faktual

di lapangan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara amanat regulasi dengan pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa. Di Desa Burangasi, Kabupaten Buton Selatan, ditemukan berbagai permasalahan seperti keterbatasan fasilitas pendukung, rendahnya kedisiplinan aparatur, pelayanan administratif yang lambat, serta kurangnya tanggapan terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Selain itu, aspek empati dan komunikasi antara aparatur dengan masyarakat juga masih rendah sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan pemerintah desa. Permasalahan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di desa belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip *good governance* yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat.

Secara teoretis, kualitas pelayanan publik dapat dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2019). Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (kepedulian). Dalam konteks pemerintahan desa, kelima dimensi tersebut tidak hanya menggambarkan kualitas layanan secara konseptual, tetapi juga berfungsi sebagai tolok ukur untuk menilai apakah pelayanan publik yang dilakukan aparatur desa telah sesuai dengan prinsip dasar pelayanan yang diharapkan masyarakat. Pada Desa Burangasi, kelima dimensi SERVQUAL tersebut menunjukkan adanya *kesenjangan nyata* antara teori dan praktik. Secara teoritis, dimensi Tangibles menuntut adanya fasilitas fisik yang memadai untuk mendukung kenyamanan pelayanan, namun di lapangan masih ditemukan ruang pelayanan yang terbatas, kurangnya sarana informasi, dan fasilitas administrasi yang belum optimal.

Dimensi Reliability, yang idealnya mencerminkan kemampuan aparatur memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu, belum sepenuhnya terwujud karena masih sering terjadinya keterlambatan dalam proses pengurusan administrasi desa. Pada dimensi Responsiveness, teori menekankan pentingnya ketanggapan dalam melayani dan merespons kebutuhan masyarakat. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebagian aparatur desa belum cepat menindaklanjuti keluhan masyarakat. Demikian pula pada dimensi Assurance, yang secara teori menekankan kepastian prosedur, kompetensi, dan rasa aman bagi pengguna layanan. Dalam praktiknya, masyarakat Desa Burangasi masih sering merasa bingung terkait prosedur pelayanan karena informasi yang diberikan aparatur belum sepenuhnya jelas. Sementara itu, dimensi Empathy, yang menekankan kedekatan, kepedulian, dan komunikasi baik kepada masyarakat, juga belum tercermin secara optimal, terlihat dari masih rendahnya kemampuan aparatur untuk membangun hubungan interpersonal yang baik dengan warga.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa teori SERVQUAL sangat relevan digunakan dalam menilai kualitas pelayanan publik di Desa Burangasi karena mampu mengungkap sejauh mana standar ideal pelayanan publik belum tercapai. Selain itu, penelitian sebelumnya oleh Venny Meilyta (2021), Arbaina (2020), dan Musdalipa (2020) menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL merupakan determinan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Namun, perbedaan kondisi antara wilayah perkotaan yang menjadi objek sebagian besar penelitian terdahulu dengan Desa Burangasi yang memiliki keterbatasan fasilitas dan sumber daya menunjukkan perlunya analisis yang lebih kontekstual. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memeriksa kualitas layanan berdasarkan teori, tetapi juga mengevaluasi tingkat kesesuaian antara standar pelayanan ideal dengan realitas operasional di desa, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sebagaimana

dianjurkan dalam penelitian sosial yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena (Creswell, 2016). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan kondisi nyata pelayanan publik sebagaimana dialami masyarakat dan dijalankan oleh aparat desa. Penelitian difokuskan pada pemahaman mendalam mengenai fenomena pelayanan publik di Kantor Desa Burangasi, Kecamatan Lapandewa, Kabupaten Buton Selatan. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019) sebagai teknik triangulasi untuk memperoleh data yang valid dan komprehensif. Wawancara dilakukan kepada aparat desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan, observasi diarahkan pada proses pelayanan administratif, sedangkan dokumentasi digunakan untuk menelaah arsip, catatan pelayanan, dan dokumen pendukung lain.

Analisis data dilakukan secara interaktif mengikuti model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, yaitu proses memilah dan memfokuskan informasi penting; penyajian data, yaitu mengorganisasi data dalam bentuk narasi atau tampilan visual agar mudah dipahami; serta penarikan kesimpulan, yaitu proses merumuskan temuan berdasarkan pola, hubungan, dan makna yang muncul dari data. Pendekatan analisis ini relevan digunakan karena bersifat berulang (*cyclical*) dan memungkinkan peneliti memahami dinamika pelayanan publik secara lebih mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Burangasi, Kecamatan Lapandewa, Kabupaten Buton Selatan secara umum sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dari aspek bukti fisik (*tangibles*), sarana dan prasarana pelayanan memadai karena keterbatasan fasilitas modern dan alat komunikasi yang mendukung efisiensi pelayanan. Pada aspek keandalan (*reliability*), aparatur desa dinilai telah memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tepat waktu, meskipun masih terdapat kendala dalam hal konsistensi serta ketepatan waktu pada beberapa jenis layanan. Selanjutnya, dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), aparatur desa menunjukkan sikap yang ramah dan terbuka dalam membantu masyarakat, namun masih perlu peningkatan dalam kejelasan informasi dan kecepatan respons terhadap permintaan tertentu.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Kantor Desa Burangasi belum sepenuhnya mencerminkan standar kualitas sebagaimana dijelaskan dalam dimensi Tangibles pada model SERVQUAL. Tangibles menekankan pentingnya bukti fisik seperti ruang pelayanan, kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana administrasi. Temuan menunjukkan bahwa fasilitas dasar seperti meja pelayanan, ruang tunggu, serta penataan arsip sudah tersedia, namun belum mendukung efektivitas proses layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi ini berada pada tingkat cukup, tetapi belum mencapai kategori optimal sebagaimana standar pelayanan publik menurut PermenPAN-RB.

2. Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability menilai kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur, tepat waktu, dan konsisten. Dari hasil wawancara dan observasi, pelayanan administratif di Desa Burangasi sebagian besar dapat diselesaikan, tetapi belum selalu sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek reliability berada pada kategori cukup andal, namun belum memenuhi indikator keandalan penuh seperti konsistensi

alur kerja, ketepatan waktu, dan minimnya kesalahan prosedur. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menekankan bahwa keandalan menjadi dimensi kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness merujuk pada kemampuan aparaturnya untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparaturnya desa bersikap ramah dan bersedia membantu, namun ketepatan dan kejelasan informasi belum optimal. Keterlambatan dalam merespons keluhan dan kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan menunjukkan bahwa tingkat responsivitas masih berada dalam kategori cukup responsif, bukan responsif penuh. Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kemampuan aparaturnya dalam memberikan respon cepat sebagaimana dipersyaratkan dalam teori SERVQUAL.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance dalam model SERVQUAL meliputi kompetensi, kesopanan, dan kemampuan aparaturnya memberikan rasa aman kepada pengguna layanan. Hasil penelitian menemukan bahwa aparaturnya desa memiliki kompetensi dasar dalam pengelolaan administrasi, namun peningkatan kapasitas teknis tetap diperlukan. Hal ini mengindikasikan bahwa assurance berada pada tingkat baik, tetapi belum mencapai standar optimal, khususnya dalam aspek kepastian informasi, profesionalisme, dan kejelasan prosedur. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas agar aparaturnya dapat memenuhi indikator assurance secara lebih komprehensif.

5. Empathy (Kepedulian)

Empathy menilai perhatian aparaturnya terhadap kebutuhan pengguna layanan, termasuk kemudahan akses dan perlakuan yang adil. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hubungan sosial yang dekat antara aparaturnya dan masyarakat menjadi kekuatan tersendiri; namun pelayanan terhadap kelompok rentan seperti lansia dan ibu rumah tangga belum tersentuh secara maksimal. Artinya, empati berada pada kategori cukup tinggi, tetapi belum memenuhi indikator pelayanan yang benar-benar inklusif. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menekankan pentingnya personal attention sebagai unsur utama dalam membangun kepuasan Masyarakat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Burangasi Kecamatan Lapandewa Kabupaten Buton Selatan dengan menggunakan lima dimensi teori Parasuraman (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Burangasi tergolong cukup baik namun belum optimal di seluruh dimensi.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa memerlukan pendekatan yang menyeluruh, meliputi aspek sarana prasarana, kapasitas sumber daya manusia, serta mekanisme evaluasi dan pengawasan pelayanan. Secara metodologis, penelitian ini memperkuat penerapan model *SERVQUAL* pada konteks pemerintahan desa sebagai instrumen analisis kualitas pelayanan publik berbasis masyarakat lokal. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam pengembangan kerangka konseptual pelayanan publik yang adaptif terhadap karakteristik sosial dan kelembagaan desa di

Indonesia.

Selain sebagai penutup, bagian ini juga menyajikan rekomendasi dan prospek pengembangan penelitian ke depan. Pemerintah Desa Burangasi disarankan meningkatkan sarana prasarana serta pelatihan kompetensi aparatur agar pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan profesional. Masyarakat diharapkan berperan aktif dalam memberikan masukan terhadap layanan desa, sementara sektor swasta dapat berkontribusi melalui kerja sama penguatan kapasitas dan digitalisasi layanan publik.

REFERENSI

- Adolph, R. kualitas pelayanan. (2023). *N*. 1–23.
- Andi Riyanto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 19.
- Arbain1 Bambang Irawan2, B. A. (2020). Kualitas pelayanan publik (studi di kantor desa kandolo kecamatan teluk pandan kabupaten kutai timur. 8(1), 9591–9601.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *No pemerintahan desa*.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 648. Firmansyah, A. A. (2022). Dekonstruksi
- Urusan Pemerintahan Konkuren dalam UU Pemerintahan. *Jurnal Ilmu Hukum*, XVII(67), 419–432.
- Golla, J., Rondonuwo, A., & Kairupan, J. (2020). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik 2018. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, volume 1 N(1)*, 1–11.
- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2022). Pengertian Pelayanan Umum. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ii, B. A. B., & Teori, L. (2021). ari susanti pelayanan. 14–52.
- khaidir ali, agung saputra. (2020). Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 564. 14, 564–584.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1.
- Mahardika, M. G., & Suseno, H. (2022). Optimalisasi penyelenggaraan pemerintahan desa. 57–67.
- Nur, A., & Utami, F. Y. (2022). Proses dan Langkah Penelitian Antropologi: Sebuah *Literature Review*. *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial Dan Budaya*, 3(1), 44–68.
- Nuzulia, A. (2021). Metode Pelenitian. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.

- Pamungkas, B. A. (2020). Pelaksanaan otonomi desa pasca Undang-Undang *implementation of the post-regulation autonomy of village number 6 of 2014 concerning Village*. *Jurnal USM Law Review Vol 2 No 2 Tahun 2020*, 2(2), 210–229.
- Pandawangi.S. (2021). Metodologi Penelitian. *Journal Information*, 4, 1–5.
- Parawangi, A., Malik, I., Ilmu, J., Negara, A., Makassar, U., Ilmu, J., Negara, P., Makassar, U., Ilmu, J., Negara, A., & Makassar, U. (2020). Kualitas pelayanan publik di kantor desa parigi kecamatan tinggimoncong kabupaten gowa. 3(April).
- Perda no 11 tahun 2016, T. L., Lembaran, T., Republik, N., Lembaran, T., Republik, N., Nomor, I., Lembaran, T., & Republik, N. (2016). Bupati buton selatan provinsi sulawesi tenggara. 1–30.
- Ramlan, M. S. (2019). No. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
Sistem_Pembentukan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Sabir, M. (2023). Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sektor Peternakan”, Diakses Pada, 2018.
- Sim, E. N. D. R., & Atong, P. (2023). Kinerja Pelayanan Publik. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1).
- Sinollah, & Masruro. (2023). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang *Collection* cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiman. (2020). Pemerintah Desa. *Pemerintahan Desa*, Fakultas Hukum Universitas Suryadarma, 7(1), 84–85.
- Sumarno, S., Kosariza, K., & Arfa’i, A. (2022). Analisis Kedudukan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Berdasarkan Perkembangan Pengaturan Desa. *Limbago: Journal of Constitutional Law*, 2(3), 458–477.
- Sumeru, A. (2022). Kedudukan Pejabat Kepala Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 4(1), 47–56.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- syarifudin akbar pemerintah. (2020). *Tinjauan Umum Mengenai Pemerintahan Desa*.
- Ummah, M. S. (2023). Pelayanan Publik. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
Sistem_Pembetungan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Venny Meilyta. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. 4(1), 1861–1869.
- Pandawangi.S. (2021). Metodologi Penelitian. *Journal Information*, 4, 1–5.

- Parawangi, A., Malik, I., Ilmu, J., Negara, A., Makassar, U., Ilmu, J., Negara, P., Makassar, U., Ilmu, J., Negara, A., & Makassar, U. (2020). Kualitas pelayanan publik di kantor desa parigi kecamatan tinggimoncong kabupaten gowa. 3(April).
- Perda no 11 tahun 2016, T. L., Lembaran, T., Republik, N., Lembaran, T., Republik, N., Nomor, I., Lembaran, T., & Republik, N. (2016). Bupati buton selatan provinsi sulawesi tenggara. 1–30.
- Ramlan, M. S. (2019). No. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Sabir, M. (2023). Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sektor Peternakan”, Diakses Pada, 2018.
- Sim, E. N. D. R., & Atong, P. (2023). Kinerja Pelayanan Publik. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1).
- Sinollah, & Masruro. (2023). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang *Collection* cabang Kapanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiman. (2020). Pemerintah Desa. *Pemerintahan Desa*, Fakultas Hukum Universitas Suryadarma, 7(1), 84–85.
- Sumarno, S., Kosariza, K., & Arfa’i, A. (2022). Analisis Kedudukan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Berdasarkan Perkembangan Pengaturan Desa. *Limbago: Journal of Constitutional Law*, 2(3), 458–477.
- Sumeru, A. (2022). Kedudukan Pejabat Kepala Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 4(1), 47–56.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- syarifudin akbar pemerintah. (2020). *Tinjauan Umum Mengenai Pemerintahan Desa*.
- Ummah, M. S. (2023). Pelayanan Publik. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Venny Meilyta. (2021). Kualitas pelayanan publik padakantor desapuain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. 4(1),1816-1869.