



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Butukan Kec Bokat Kab Buol

Quality of Public Services at the Butukan Village Office, Bokat District, Buol Regency

Siti Nurcahyati Abdussamad¹, Sri Yulianti Mozin²

^{1,2}Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

*Corresponding Author: E-mail: sitinurcahyatiabd@ung.ac.id

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 25 Nov, 2025

Revised: 25 Dec, 2025

Accepted: 19 Jan, 2026

Kata Kunci:

Pelayanan publik,
SERVQUAL, desa

Keywords:

Public service,
SERVQUAL, village

DOI: [10.56338/jks.v9i1.9532](https://doi.org/10.56338/jks.v9i1.9532)

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Butukan, Kecamatan Bokat, Kabupaten Buol dengan menggunakan model SERVQUAL serta menelaah faktor-faktor yang memengaruhinya. Pendekatan kualitatif digunakan melalui wawancara daring yang dilakukan melalui whatsapp call. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berada pada kategori cukup baik, terutama pada aspek responsiveness dan empathy, didukung oleh sarana prasarana yang memadai dan jaringan internet yang stabil. Namun, kendala seperti pemadaman listrik, gangguan teknis, dan keterbatasan penggunaan teknologi masih memengaruhi konsistensi reliability pelayanan. Faktor SDM, SOP, fasilitas, serta regulasi dan pengawasan internal terbukti berpengaruh terhadap kualitas layanan. Penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan kapasitas aparatur dan penguatan digitalisasi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan akuntabel.

ABSTRACT

This study analyzes the quality of public services at the Butukan Village Office, Bokat District, Buol Regency, using the SERVQUAL model and examining the key factors influencing service delivery. A qualitative approach was employed through online interviews. The findings indicate that public services are generally in a fairly good category, particularly in responsiveness and empathy, supported by adequate facilities and stable internet access. However, challenges such as power outages, technical disruptions, and limited technological capability still affect the consistency of service reliability. Human resources, standard operating procedures, facilities, and regulatory oversight are found to significantly influence service quality. This study highlights the need to strengthen staff capacity and enhance digitalization to achieve more effective and accountable public services.

PENDAHULUAN

Konsep pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menurut oxford advanced learner's dictionary, service diartikan sebagai "a system that provides something that public needs, organized by

government or privat company”. Maksudnya suatu system yang menyediakan sesuatu yang diperlukan masyarakat yang di organisir oleh pemerintah atau perusahaan swasta. Jadi ‘service’ dalam bahasa inggris lebih jelas maknanya di bandingkan dengan ‘pelayanan’ dalam bahasa Indonesia. Service berarti pelayanan yang di berikan pemerintah atau perusahaan swasta untuk memenuhi keperluan atau kepentingan umum.

Sedangkan istilah publik diartikan dengan beberapa makna yaitu umum, masya rakat, dan negara. Pengertian publik yang terkandung dalam istilah pelayanan publik lebih dekat kepada makna ‘masyarakat umum’. Jadi pelayanan publik dapat dipahami sebagai usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus keperluan dan kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga lembaga swasta. Sedangkan menurut Miftah Thoha (1999), pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi ter tentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu(m.fachri adnan, 2013).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan daerah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan yang luas dalam penyelenggaraan pelayanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, administrasi kependudukan, dan berbagai layanan publik lainnya(2014, 2014). Namun, pelaksanaan pelayanan publik di daerah tidak terlepas dari berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan sumber daya, kualitas aparatur, hingga rendahnya pemanfaatan teknologi dalam proses layanan. Hal ini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan.

Secara konseptual, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan (Sinambela, 2014). Dalam konteks daerah, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola birokrasi, menyediakan sarana-prasarana, serta menerapkan prinsip good governance. Kinerja pelayanan publik yang baik dicirikan oleh pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan akuntabel. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa banyak pemerintah daerah masih menghadapi persoalan klasik seperti prosedur berbelit, rendahnya transparansi, serta kurangnya inovasi layanan(Dwiyanto, 2015)

Kualitas pelayanan publik adalah elemen penting dalam menjamin kepuasan masyarakat terhadap tata kelola pemerintahan. Dalam studi oleh Nugraha, Orbawati, Fadlurrahman, Mukti, & Ikhtiar (2024) yang diterbitkan di *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, dinyatakan bahwa “dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan mencakup kesesuaian antara produk layanan yang tercantum dalam standar layanan dan hasil layanan nyata, serta kualitas fasilitas dan infrastruktur(Nugraha et al., 2024).

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. (Sinambela, 2014) menjelaskan bahwa “*pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat sesuai aturan yang berlaku*”. Pelayanan publik menuntut adanya efektivitas, efisiensi, kejelasan prosedur, serta kemampuan aparatur dalam memberikan layanan secara profesional.

Dwiyanto (2015) menegaskan bahwa persoalan utama pelayanan publik di Indonesia masih berkaitan dengan rendahnya kualitas birokrasi, minimnya transparansi, dan kurangnya inovasi. Menurutnya, “*banyak organisasi publik belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat sehingga tingkat kepercayaan terhadap pemerintah relatif rendah*” (Dwiyanto, 2015).

Pelayanan publik di desa berfokus pada administrasi kependudukan, pelayanan surat-menyurat, informasi publik, hingga pengelolaan program pembangunan. Pada tingkat desa, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kapasitas aparatur, fasilitas, serta adaptasi teknologi (Mardiasmo, 2018)

Kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan organisasi memenuhi harapan masyarakat. Menurut Ratminto dan Winarsih (2013), kualitas pelayanan ditentukan oleh akurasi prosedur, kecepatan, kemampuan petugas, dan kemudahan memperoleh layanan. Mereka menyatakan bahwa *“kualitas layanan akan meningkat jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai standar operasional”* (Ratminto & Winarsih, 2013)

Penelitian terbaru oleh Nugraha et al. (2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesesuaian standar layanan, fasilitas, dan cara petugas memberikan pelayanan. Menurut mereka, *“atribut kualitas layanan publik yang paling menentukan kepuasan adalah kejelasan prosedur dan kualitas fasilitas fisik”* (Nugraha et al., 2024).

Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) merupakan model paling luas digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai *“perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang diterima”* (Parasuraman et al., 1985). Model ini terdiri dari lima dimensi:

Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi ini mencakup fasilitas, peralatan, kondisi ruang layanan, serta penampilan pegawai. Zeithaml et al. menjelaskan bahwa bukti fisik merupakan *“indikator pertama yang digunakan pengguna layanan untuk menilai profesionalitas organisasi”*. (Zeithaml et al., 1990).

Reliability (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan organisasi memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten. Parasuraman et al. (1985) menegaskan bahwa reliability adalah *“inti dari kualitas layanan karena menentukan tingkat kepercayaan pengguna”*.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan pegawai membantu masyarakat dan merespons kebutuhan dengan cepat. Sinambela (2010) menyebutkan bahwa *“daya tanggap adalah dimensi yang paling langsung dirasakan oleh pengguna dan berkaitan dengan kepuasan layanan”*. (Sinambela, 2010)

Assurance (Jaminan)

Assurance mencakup kompetensi pegawai, pengetahuan teknis, serta sikap sopan yang menumbuhkan rasa aman. Parasuraman et al. (1985) menyatakan bahwa jaminan menjadi dimensi penting di sektor publik karena masyarakat membutuhkan kepastian prosedur.

Empathy (Empati)

Empati merujuk pada perhatian personal, keramahan, dan kemampuan memahami kebutuhan masyarakat. Menurut Berry (1990), *“empati dalam pelayanan publik sangat menentukan kedekatan emosional antara aparat dan warga”*.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor penting sebagaimana dijelaskan dalam teori administrasi publik. Faktor pertama adalah **Sumber Daya Manusia (SDM)**. Sedarmayanti (2017) menegaskan bahwa kualitas aparatur, yang meliputi kompetensi, kedisiplinan, dan kemampuan komunikasi, merupakan indikator paling menentukan dalam pemberian layanan. Ketika pegawai memiliki kemampuan yang baik dan bekerja secara profesional, maka pelayanan cenderung berjalan

lebih cepat, tepat, dan memuaskan. Faktor selanjutnya adalah **sarana dan prasarana**. Ratminto dan Winarsih (2013) menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan yang memadai dapat mempercepat proses dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Hal ini berarti ketersediaan peralatan administrasi, ruang pelayanan yang layak, serta dukungan teknologi sangat berpengaruh dalam menciptakan pelayanan yang efektif. Selain itu, **SOP dan regulasi** juga memegang peranan penting. Mahmudi (2010) menyatakan bahwa standar operasional prosedur memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai alur pelayanan serta mampu mengurangi terjadinya penyimpangan. Dengan adanya SOP yang jelas, pegawai memiliki pedoman dalam bekerja dan masyarakat memperoleh kejelasan mengenai proses pelayanan yang mereka butuhkan. Faktor terakhir adalah **pengawasan dan transparansi**. Dwiyanto (2015) menekankan bahwa pengawasan yang baik berpengaruh pada akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan dan mampu mencegah praktik maladministrasi. Ketika proses pelayanan diawasi secara efektif dan informasi disampaikan secara terbuka, masyarakat lebih percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara daring. Pemilihan wawancara secara online dilakukan karena memberikan fleksibilitas kepada peneliti dan informan, serta memungkinkan proses pengumpulan data tanpa harus bertemu langsung di lapangan. Metode ini juga dipilih untuk menyesuaikan dengan kondisi geografis dan keterbatasan waktu, sehingga komunikasi dapat tetap berlangsung secara efektif melalui media digital.

Wawancara dilakukan menggunakan platform WhatsApp Call. Melalui metode wawancara daring ini, penelitian tetap mampu menggali informasi yang kaya dan mendalam meskipun tidak dilakukan secara tatap muka. Validitas data dijaga melalui kejelasan prosedur, pemilihan informan yang tepat, serta penggunaan dokumentasi wawancara sebagai bukti pendukung. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman topik yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Dimensi SERVQUAL

Pelayanan publik di Desa Butukan menunjukkan dinamika yang menarik ketika dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Secara umum, aparat desa menampilkan komitmen yang kuat dalam melayani masyarakat.

Dari aspek **tangible**, pelayanan desa menunjukkan perkembangan yang cukup baik karena fasilitas yang tersedia sudah memadai. Ruang pelayanan telah ditata dengan lebih nyaman, peralatan administrasi seperti komputer dan printer tersedia dalam jumlah yang cukup, serta kondisi jaringan internet yang stabil mendukung kelancaran proses pelayanan. Ketersediaan fasilitas ini membuat persepsi awal masyarakat terhadap profesionalitas pelayanan desa semakin positif. Hal ini sejalan dengan pandangan Parasuraman bahwa bukti fisik merupakan elemen pertama yang membentuk penilaian masyarakat terhadap suatu layanan.

Pada dimensi **reliability**, aparat desa sebenarnya telah berusaha memberikan layanan yang akurat dan mengikuti prosedur yang berlaku. Namun, kondisi teknis seperti pemadaman listrik dan gangguan jaringan internet, ditambah jumlah aparat yang sedikit, membuat konsistensi pelayanan terganggu. Warga terkadang mendapatkan layanan cepat, namun di hari lain terjadi keterlambatan karena faktor teknis. Artinya, **reliability** pelayanan berada dalam kategori cukup, tetapi belum stabil.

Berbeda dengan dimensi sebelumnya, **responsiveness** justru menjadi kekuatan utama pelayanan di Desa Butukan. Aparatur desa menunjukkan tingkat daya tanggap yang tinggi, terutama dalam membantu warga yang tidak memahami prosedur administrasi. Sikap cepat merespons, menyediakan penjelasan yang jelas, dan tidak mempersulit proses menjadi nilai positif yang sangat dirasakan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa komitmen individu aparat mampu menjaga kualitas interaksi pelayanan.

Dimensi **assurance** memperlihatkan bahwa aparaturnya memiliki penguasaan dasar terhadap administrasi pemerintahan, sehingga masyarakat tetap merasa cukup aman dan percaya saat dilayani. Namun, kemampuan teknis terutama terkait penggunaan teknologi digital masih perlu ditingkatkan. Keterbatasan keterampilan ini membuat pelayanan berbasis teknologi belum dapat dijalankan secara optimal, sehingga kepastian waktu penyelesaian layanan belum sepenuhnya dapat dijamin.

Adapun pada dimensi **empathy**, pelayanan di Desa Butukan menunjukkan hasil yang sangat baik. Aparatur memberikan perhatian personal kepada masyarakat, bersikap ramah, serta melayani tanpa membedakan latar belakang warga. Pola hubungan sosial yang dekat di lingkungan desa memperkuat dimensi ini, sehingga masyarakat merasa dihargai dan didengarkan.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Desa Butukan memperlihatkan kombinasi antara komitmen aparaturnya yang kuat dan keterbatasan struktural yang signifikan. Kelemahan utama terletak pada digitalisasi layanan, dan konsistensi reliabilitas, sementara kekuatan terletak pada responsivitas dan empati yang membangun hubungan pelayanan yang humanis. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sikap pegawai, tetapi juga pada dukungan fasilitas, standar operasional, dan kesiapan teknologi yang memadai.

Faktor-faktor pelayanan publik

Pelayanan publik di Desa Butukan dibangun oleh sejumlah faktor dasar yang menjadi komponen utama dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Faktor-faktor ini tidak berfungsi sebagai penyebab kualitas meningkat atau menurun, tetapi sebagai unsur pokok yang harus ada untuk memastikan pelayanan dapat berjalan sesuai standar administrasi publik. Dalam konteks desa, faktor-faktor pelayanan ini mencerminkan bagaimana pemerintah desa mengorganisasi, mengelola, dan memberikan layanan kepada masyarakat secara langsung.

1. Faktor sumber daya manusia (SDM)

Aparatur Desa Butukan memegang peran utama sebagai pelaksana pelayanan, dan dari sisi SDM mereka telah menunjukkan kualitas yang baik. Pegawai desa mampu menguasai prosedur administrasi, memahami regulasi yang berlaku, serta berinteraksi dengan masyarakat secara efektif. Dalam pelayanan desa, mereka tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga menunjukkan sikap yang ramah, komunikatif, dan mampu memberikan pelayanan dengan pendekatan sosial. Dengan kondisi tersebut, SDM di Desa Butukan menjadi fondasi penting yang mendukung kelancaran seluruh proses pelayanan.

2. Faktor sistem dan prosedur pelayanan

Setiap jenis layanan membutuhkan alur kerja yang jelas, standar operasional yang baku, serta ketentuan persyaratan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Sistem dan prosedur tersebut memastikan pelayanan berjalan konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Di Kantor Desa Butukan, keberadaan SOP yang sederhana namun jelas sangat penting untuk menghindari keraguan masyarakat dan memastikan bahwa seluruh pelayanan diberikan secara adil kepada semua warga. Dengan SOP yang mudah diikuti, masyarakat merasa lebih yakin dan proses pelayanan menjadi lebih tertib.

3. Faktor sarana dan prasarana pelayanan

Fasilitas fisik seperti ruang pelayanan, meja loket, komputer, printer, serta dukungan jaringan internet menjadi bagian penting yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara efektif. Di Desa Butukan, sarana dan prasarana sudah tergolong memadai sehingga mampu mendukung kelancaran proses administrasi dan meningkatkan kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan. Ketersediaan fasilitas yang baik ini membuat pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat, sehingga faktor sarana dan prasarana menjadi salah satu komponen yang memperkuat kualitas penyelenggaraan pelayanan di desa.

4. Faktor regulasi dan SOP

Faktor regulasi dan SOP menjadi elemen penting dalam mendukung kualitas pelayanan di Kantor Desa Butukan. Regulasi yang berlaku di tingkat desa telah memberikan pedoman yang jelas mengenai tata cara dan kewenangan pelayanan, sehingga aparatur memiliki acuan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, keberadaan SOP di Kantor Desa Butukan membantu memastikan setiap jenis pelayanan memiliki alur yang terstruktur dan mudah diikuti, baik oleh pegawai maupun masyarakat. SOP yang sederhana namun jelas membuat proses pelayanan lebih tertib, mengurangi potensi kesalahan, serta memberikan kepastian kepada warga mengenai prosedur dan waktu penyelesaian layanan. Dengan demikian, regulasi dan SOP yang diterapkan di Kantor Desa Butukan berperan penting dalam menjaga konsistensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, faktor-faktor pelayanan tersebut membentuk kerangka dasar bagi pemerintahan Desa Butukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh bagaimana setiap faktor ini berjalan secara harmonis. Ketika SDM kompeten, sarana memadai, prosedur jelas, dan komunikasi efektif, maka pelayanan publik dapat berlangsung lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

KESIMPULAN

Pelayanan publik di Desa Butukan berada pada kategori cukup baik dengan kekuatan utama pada aspek responsiveness dan empathy. Aparatur desa mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan membantu masyarakat dengan penuh perhatian. Sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang stabil, turut mendukung kelancaran proses pelayanan. Namun, kualitas reliability masih belum konsisten karena adanya kendala teknis seperti pemadaman listrik dan keterbatasan kemampuan teknologi digital. Faktor SDM, SOP yang jelas, fasilitas pelayanan, serta regulasi dan pengawasan internal terbukti menjadi unsur penting yang membentuk kualitas pelayanan di Desa Butukan.

SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Desa Butukan perlu memperkuat kompetensi aparatur, terutama dalam pemanfaatan teknologi digital, sehingga layanan berbasis administrasi elektronik dapat berjalan lebih optimal. Selain itu, upaya antisipasi terhadap kendala teknis perlu dilakukan, seperti menyiapkan solusi cadangan ketika listrik atau jaringan mengalami gangguan agar pelayanan tetap konsisten. SOP yang sudah ada juga perlu terus diperbarui dan diterapkan secara disiplin agar seluruh proses layanan berjalan lebih teratur dan mudah dipahami masyarakat.

Manajemen pelayanan juga perlu ditata lebih efektif dengan pembagian tugas yang jelas agar beban kerja aparatur dapat terdistribusi dengan baik. Di sisi lain, sarana dan prasarana yang sudah memadai harus dirawat secara rutin, serta dilakukan penambahan fasilitas apabila diperlukan untuk menunjang pelayanan yang lebih nyaman dan cepat. Melalui perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Butukan dapat meningkat menjadi lebih efektif, responsif, dan akuntabel.

REFERENSI

- 2014, uud N. 6 T. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.
 Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
 m.fachri adnan. (2013). *Reformasipemerintahandaerah. Ilmu Sosial Politik, XII(no.2)*.
 Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
 Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi Offset.
 Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(2), 167–174. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>

-
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality. *Journal of Marketing*, 41–50.
- Ratminto, & Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service*. Free Press.