



Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo Berdasarkan Dimensi SERVQUAL untuk Kepuasan Masyarakat

Muhammad Akram, Burhanuddin*, Erna, Gustina

Program Studi Administrasi Publik, Ilmu Sosial, Universitas Puangrimaggalatung, Jl. Sultan Hasanuddin No. 27, Sengkang, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan Indonesia 90918

*Penulis Korespondensi: burhanuddinsonte@yahoo.com

Abstract. This study aims to describe the quality of services at the Bola Village Office, Bola District, Wajo Regency. The type of research used is descriptive qualitative research, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out through several stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. To test the validity of the data, this study applied credibility, transferability, dependability, and confirmability tests to ensure the results could be accountable and applicable in broader contexts. The analysis results, based on the five SERVQUAL dimensions, indicate that the service quality at the Bola Village Office is considered good. The first dimension, reliability, shows that the services provided are in line with the existing standard operating procedures (SOPs), supported by adequate training for the staff. This ensures that the services provided are timely and consistent with the public's expectations. The second dimension, responsiveness, shows that the staff can provide quick responses through the implemented priority system, allowing issues faced by the public to be handled promptly. The third dimension, assurance, is demonstrated by the professionalism of the staff and the security of the data. This provides a sense of security to the public, knowing that their data is managed properly and securely. The fourth dimension, empathy, is demonstrated by the personal attention given by the staff to the community. The staff not only provides efficient services but also cares about individual needs, fostering a more humanistic and close relationship with the residents. Meanwhile, the fifth dimension, physical facilities, is adequate to support smooth service delivery, though some improvements are still needed in terms of cleanliness and maintenance. Overall, the findings of this study emphasize the importance of quality-based service in improving public satisfaction. With services that prioritize reliability, responsiveness, assurance, empathy, and adequate facilities, the Bola Village Office can enhance service quality and provide greater satisfaction to the community.

Keywords: Customer Satisfaction; Public Services; Service Performance; Service Quality; Village Services

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Desa Bola, Kecamatan Bola, Kabupaten Wajo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan uji kredibilitas, transferability, dependability, dan confirmability, yang memastikan hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan diterapkan pada konteks yang lebih luas. Hasil analisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Bola tergolong baik. Dimensi pertama, kehandalan, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada, didukung dengan pelatihan yang memadai bagi petugas. Hal ini memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu tepat waktu dan konsisten sesuai dengan harapan masyarakat. Dimensi kedua, daya tanggap, menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan respons yang cepat melalui sistem prioritas yang diterapkan, yang memungkinkan masalah yang dihadapi masyarakat dapat segera ditangani tanpa menunggu waktu yang lama. Dimensi ketiga, jaminan, terlihat dari profesionalisme petugas serta keamanan data yang terjamin. Ini memberikan rasa aman bagi masyarakat yang membutuhkan layanan, karena data mereka dikelola dengan baik dan terjamin keamanannya. Dimensi keempat, empati, ditunjukkan dengan perhatian personal yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Petugas tidak hanya efisien dalam memberikan layanan, tetapi juga peduli terhadap kebutuhan individu, menciptakan hubungan yang lebih humanis dan dekat dengan warga. Sementara itu, dimensi kelima, fasilitas fisik, sudah cukup memadai untuk menunjang kelancaran pelayanan, meskipun masih ada beberapa saran perbaikan terkait kebersihan dan pemeliharaan fasilitas yang perlu diperhatikan lebih lanjut. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan pentingnya pelayanan berbasis kualitas dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan pelayanan yang mengutamakan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas yang memadai, Kantor Desa Bola dapat meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kepuasan yang lebih besar bagi masyarakat.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan; Layanan Publik; Kinerja Layanan; Kualitas Layanan; Layanan Desa

Naskah Masuk: Juli 30, 2025; Revisi: Agustus 02, 2025; Diterima: Agustus 19, 2025;

Tersedia: Agustus 25, 2025

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang dalam pasal 1 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh kelompok atau individu dalam birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. Salah satu contohnya adalah pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di dalam pemerintahan. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian aktivitas yang melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya. Ketika membahas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, hal ini tentu berkaitan dengan pelayanan di sektor publik, karena umumnya pemerintah memberikan layanan di bidang yang menyangkut kepentingan umum, seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan sebagainya. Oleh karena itu lembaga pemerintah diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Hardiansyah dalam Prakosoet al 2021: 233). Semakin baik pelayanan publik semakin nyaman masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan publik yang dibutuhkan (Daryanto & Setyobudi dalam Prakosoet al 2021:233).

Pemerintah Kabupaten Wajo merupakan bagian dari organisasi pemerintahan Republik Indonesia yang mempunyai struktur pemerintahan negara dari yang tinggi sampai yang rendah. Kantor Desa Bola salah satu pelayanan administrasi publik di wilayah Kabupaten Wajo. Keberadaan Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo ini diharapkan mampu memberikan yang maksimal terhadap masyarakat yang datang. Namun, dari hasil observasi di lapangan Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo ini masih kurang maksimal dalam melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat.

Hal ini terlihat dari beberapa permasalahan berupa kekurangan sumber daya manusia yang membuat pelayanan menjadi lambat, kekurangan fasilitas yang memadai untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat, kekurangan profesionalitas pegawai yang membuat masyarakat kesulitan. Ketika meminta bantuan dan terkadang beberapa pegawai terkadang belum mematuhi jam kerja yang berlaku.

Berdasarkan permasalahan yang peneliti uraikan diatas terkait dengan kualitas pelayanan publik, maka sangat penting bagi Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor desa. Hal ini dikarenakan selama ini masih banyak masyarakat yang mengalami permasalahan terhadap pelayanan di Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo. Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas dan permasalahan yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo”**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah tingkat baik buruknya sesuatu yang bersifat relatif dan tergantung pada sudut pandang. Dalam konteks ekonomi dan bisnis, kualitas mencakup persepsi konsumen, produk atau jasa, dan proses yang harus saling sesuai. Lupiyodi menyatakan bahwa kualitas adalah kombinasi sifat dan karakteristik yang memenuhi kebutuhan pelanggan, sementara Garvis dan Darvis menekankan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang melibatkan produk, tenaga kerja, dan proses. Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan, di mana produk dianggap berkualitas jika memenuhi ketentuan mengenai bahan baku, proses produksi, dan hasil akhir.

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam konteks perusahaan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kinerja, di mana pelayanan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggan setara atau lebih baik dibandingkan kompetitor. Pelayanan, atau customer service, adalah kegiatan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Definisi pelayanan mencakup usaha untuk membantu orang lain serta tindakan dalam memenuhi kebutuhan dengan kompensasi.

Pelayanan umum, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mencakup semua bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah, serta BUMN dan BUMD, dalam bentuk barang atau jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan. UU No. 25/2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administratif dari penyelenggara publik. R.A Supriyono menyatakan bahwa pelayanan bertujuan memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan kesan positif, di mana pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menarik mereka untuk menggunakan produk atau jasa. Selain itu, pelayanan juga dipahami sebagai kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang bersifat tidak berwujud dan tidak selalu menghasilkan kepemilikan. Munir dalam Simarmata (2020:16) menjelaskan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan dasar faktor material melalui sistem dan prosedur untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelaksanaan pelayanan yang dapat diukur memungkinkan pembuatan standar dalam hal waktu dan hasil. Dengan adanya standar pelayanan, manajemen dapat merencanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan untuk memastikan hasil yang memuaskan bagi penerima pelayanan. Ahmad Batinggi dalam (Zawir 2020:94) mengidentifikasi tiga jenis layanan:

- a. Layanan Lisan: Dilakukan oleh petugas humas dan layanan informasi, dengan syarat pemberi layanan harus memahami masalah, memberikan penjelasan yang jelas dan sopan, serta disiplin.
- b. Layanan Tulisan: Merupakan bentuk layanan yang paling umum, efisien dari segi biaya, dan harus cepat dalam pengolahan masalah. Layanan ini dibagi menjadi informasi dan petunjuk serta dokumentasi tertulis.
- c. Layanan Perbuatan: Diterapkan oleh kalangan menengah dan bawah, di mana keahlian dan keterampilan petugas sangat berpengaruh pada hasil layanan.

Ketiga jenis layanan ini penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efektif. Dasar-dasar pelayanan yang perlu dipahami dalam memberikan pelayanan meliputi berpakaian rapi, percaya diri, dan ramah; menyapa dengan lembut; bersikap tenang dan sopan; berkomunikasi dengan baik; serta bertanggung jawab dari awal hingga akhir layanan. Pelayanan publik dapat dibagi menjadi tiga kategori: 1) Pelayanan Administratif, yang menghasilkan dokumen resmi; 2) Pelayanan Barang, yang memproduksi barang untuk masyarakat; dan 3) Pelayanan Jasa, yang menyediakan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan.

Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa dan memerlukan asas-asas pelayanan yang harus diperhatikan oleh penyelenggaranya. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011), asas-asas tersebut meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Selain itu, terdapat sepuluh prinsip pelayanan publik menurut Komaruddin (2014), yang mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan efisien, efektif, dan memenuhi harapan masyarakat.

Menurut Zainal et al dalam Rohman & Larasati (2020), standar pelayanan publik mencakup enam aspek utama:

- a. **Prosedur Pelayanan:** Langkah-langkah jelas yang harus diikuti pengguna untuk mendapatkan layanan.
- b. **Waktu Penyelesaian:** Durasi yang diperlukan penyedia layanan untuk menyelesaikan permintaan dari pengguna.
- c. **Biaya Pelayanan:** Tarif yang harus dibayar pengguna, yang harus transparan dan telah ditetapkan.
- d. **Produk Pelayanan:** Hasil akhir dari layanan yang diberikan, seperti dokumen atau barang.
- e. **Fasilitas dan Infrastruktur:** Sarana pendukung yang digunakan untuk memberikan pelayanan berkualitas.
- f. **Kompetensi Petugas:** Kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan yang profesional.

Standar-standar ini penting untuk memastikan kualitas dan transparansi dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen terkait produk dan jasa. Menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan diukur dari penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan yang diharapkan. Jika pelayanan sesuai harapan, maka kualitasnya dianggap baik, yang dapat mendorong loyalitas pelanggan. Goesth dan Davis (2019) menambahkan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang melibatkan berbagai elemen untuk memenuhi atau melebihi ekspektasi konsumen. Untuk mengukur kualitas layanan, digunakan dimensi SERQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. pada tahun 1998, yang dianggap efektif dalam membantu perusahaan meningkatkan kualitas layanan.

Menurut Parasuraman et al. (1988) dalam Kusyana & Pratiwi (2019), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi:

- a. **Kehandalan (Reliability):** Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu tanpa kesalahan.
- b. **Daya Tanggap (Responsiveness):** Kesiediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu konsumen serta merespons permintaan dengan cepat.
- c. **Jaminan (Assurance):** Pengetahuan pegawai yang mencakup komunikasi yang baik, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun untuk membangun kepercayaan pelanggan.
- d. **Empati (Empathy):** Pemahaman perusahaan terhadap masalah konsumen dan perhatian personal yang diberikan.
- e. **Bukti Fisik (Tangible):** Daya tarik fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, dan penampilan karyawan.

Kelima dimensi ini merupakan kriteria penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur hak penyelenggara pelayanan, yang meliputi: memberikan pelayanan tanpa hambatan, menciptakan kerjasama yang baik, memiliki anggaran, melakukan pembelaan terhadap pengaduan yang tidak sesuai, dan menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan. Selain itu, terdapat enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir dalam Amin & Adil (2018), yaitu:

- a. **Kesadaran** - Mencerminkan kondisi jiwa individu yang berpengaruh pada keyakinan dan ketenangan.
- b. **Aturan** - Elemen penting yang perlu dibuat, ditaati, dan diawasi untuk mencapai tujuan.
- c. **Organisasi** - Mengacu pada pengaturan dan mekanisme yang diperlukan untuk pelayanan yang memadai.
- d. **Pendapatan** - Imbalan yang diberikan atas waktu dan tenaga yang disumbangkan.
- e. **Keterampilan dan Kemampuan** - Kemampuan individu dalam melaksanakan pekerjaan dan keterampilan menggunakan alat kerja.
- f. **Sarana Pelayanan** - Peralatan dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Faktor-faktor ini berkontribusi pada efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Menurut Tjiptono (2013) dalam Lestari (2018), kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi dan realisasi kinerja yang dirasakan. Perusahaan harus memperhatikan umpan balik pelanggan untuk meningkatkan layanan dan kepuasan. Namun, terdapat berbagai faktor penghambat dalam pelayanan publik, seperti kurangnya kompetensi pegawai,

responsivitas yang rendah terhadap keluhan masyarakat, informasi yang tidak tersebar luas, birokrasi yang rumit, dan kurangnya koordinasi antar unit. Selain itu, Moenir (2014) menambahkan bahwa faktor organisasi, kemampuan pegawai, dan sarana pelayanan juga berkontribusi terhadap hambatan dalam pelayanan.

3. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Berdasarkan uraian diatas maka diuraikan hubungan variabel tersebut. Selanjutnya dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ke dalam gambar 2.2 sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

A. Kerangka Berfikir/ Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual diperlukan untuk mengarahkan penelitian pada fokus yang jelas, terutama dalam konteks pelayanan publik. Meskipun pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan berbagai layanan kepada masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya, kualitas pelayanan saat ini masih dianggap kurang memadai. Di Kantor Desa Bola, Kecamatan Bola, Kabupaten Wajo, terdapat masalah yang mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di kantor tersebut, perlu dilakukan analisis berdasarkan model pengukuran kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), yang meliputi aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kajian ini bertujuan untuk merumuskan hipotesis penelitian yang relevan.

H₁ : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo.

H₂ : Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan terhadap Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo.

H₃ : Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo.

4. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2014) dalam Abdussamad (2022) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian untuk berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna dari pada generalisasinya. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mempelajari sebanyak mungkin seorang individu, kelompok atau kejadian untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab masalah yang akan diteliti. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer data yang dikumpulkan langsung oleh penulis dengan cara terjun langsung ke objek penelitian. Data ini bisa didapat melalui observasi langsung atau wawancara. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kepada aparat Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo yang bertugas mengurus administrasi. Kemudian peneliti juga wawancarai beberapa warga Desa Bola, untuk menanyakan terkait pelayanan yang selama ini dilakukan oleh pegawai

administrasi apakah sudah baik, cukup baik, atau kurang baik. Pada penelitian ini dilakukan untuk melihat adanya bukti empiris serta menganalisa Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Adapun jumlah informan dalam penelitian ini yaitu 7 orang yang terdiri dari:

- a. Aparatur Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo sebanyak 2 orang.
- b. Masyarakat Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo sebanyak 5 orang.

Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data untuk menentukan apakah data sesuai atau tidak dengan tujuan penelitian, penyajian data untuk menampilkan gambaran tertentu dari suatu tujuan atau bagian -bagian kecil dari tujuan tersebut, dan terakhir verifikasi data akan dilakukan apabila kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara serta akan ada perubahan:

A. Uji Kredibilitas (Credibility)

Uji ini bertujuan memastikan data dalam penelitian kualitatif dapat dipercaya. Ada enam metode pengujian, di antaranya:

- a. **Perpanjangan Pengamatan** Peneliti kembali ke lapangan untuk memperdalam pengamatan dan membangun kepercayaan narasumber, sehingga data lebih akurat dan mendalam.
- b. **Meningkatkan Ketekunan** Dilakukan dengan pengamatan cermat dan berulang untuk memastikan keakuratan data. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati kegiatan pelayanan di Kantor Desa Bola secara teliti dan sistematis.
- c. **Triangulasi** Menguji keakuratan data dengan membandingkan:
 - a) **Sumber:** Data dari kepala desa, petugas, dan warga.
 - b) **Teknik:** Wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner.
 - c) **Waktu:** Pengumpulan data dilakukan pada waktu berbeda untuk memastikan konsistensi.
- d. **Menggunakan Bahan Referensi**

Referensi digunakan untuk memperkuat data penelitian, seperti rekaman wawancara, foto, atau dokumen asli. Alat bantu seperti kamera, handphone, dan perekam suara membantu memastikan keakuratan dan keabsahan data.

- e. **Mengadakan Member Check**

Member check adalah proses verifikasi data kepada informan untuk memastikan keakuratan informasi. Peneliti mengecek ulang data kepada staf dan masyarakat Desa Bola setelah pengumpulan data. Jika informan menyetujui hasilnya, data dianggap valid. Bila ada perbedaan, dilakukan klarifikasi hingga tercapai kesepahaman.

B. Uji Transferability

Uji ini menilai sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks lain. Peneliti memenuhi syarat ini dengan menyusun laporan secara rinci, sistematis, dan akurat tentang pelayanan di Kantor Desa Bola, agar hasilnya dapat ditransfer ke konteks serupa.

C. Uji Dependability

Uji ini memastikan konsistensi proses penelitian. Audit dilakukan oleh pembimbing atau pihak independen untuk menilai seluruh proses, mulai dari perumusan masalah hingga penarikan kesimpulan. Jika data diperoleh tanpa proses yang jelas, maka penelitian dianggap tidak andal.

D. Uji Konfirmability

Uji ini bertujuan memastikan data dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Peneliti mencatat seluruh proses penelitian dan menyimpan bukti pendukung seperti transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi lapangan.

5. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Desa Bola berasal dari pemekaran Desa Raja Mawellang. Awalnya wilayah ini dipimpin Raja Mawellang yang dikenal dalam sejarah lokal. Pada 1971 terjadi pemekaran menjadi Desa Raja Mawellang dan Balielo, lalu pada 1994 terbentuk Desa Bola. Desa Bola pertama kali dipimpin H. Andi Jemma Sultan (1994–2003), dilanjutkan Muhammad Rafi, SE (2003–2021), dan sejak 2021 dijabat oleh Andi Herawati. Desa Bola terletak 13 km dari pusat kecamatan dan 42 km dari ibu kota kabupaten, dengan luas 35,64 km². Berbatasan dengan:

- a. Utara: Kecamatan Takkalalla
- b. Selatan: Desa Raja Mawellang
- c. Timur: Desa Ujung Tanah
- d. Barat: Desa Lempong

Terdiri dari 3 dusun (Tocule, Cennae, Dorie) dengan 7 RT. Jumlah penduduk: 2.110 jiwa (1.058 laki-laki dan 1.052 perempuan), tersebar dalam 613 KK.

A. Tugas dan Fungsi Aparat Desa

- a. **Kepala Desa:** Menyusun program, membagi tugas, mengawasi pelaksanaan, serta mengkoordinasikan pemerintahan dan pembangunan.
- b. **Sekretaris Desa:** Bertanggung jawab atas administrasi, keuangan, dan koordinasi kegiatan desa.
- c. **Kaur Keuangan & Umum/Perencanaan:** Mengelola administrasi keuangan dan perencanaan anggaran.
- d. **Kasi Pemerintahan:** Membina pelayanan kependudukan dan ketertiban umum.
- e. **Kasi Kesejahteraan:** Melaksanakan kegiatan sosial, ekonomi, dan pemberdayaan masyarakat.
- f. **BPD:** Menampung aspirasi masyarakat, menyusun peraturan desa, dan mengawasi kinerja kepala desa.
- g. **Kepala Dusun:** Membina ketertiban, memantau pembangunan, dan memberdayakan masyarakat di wilayahnya.

B. Visi dan Misi

Visi :

"Menjadikan Desa Bola, Maju, Mandiri, dan Sejahtera" Visi ini mencerminkan harapan masa depan desa sesuai potensi dan kebutuhan yang dirumuskan dalam RPJMDes 2021–2027.

Misi:

- a. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan adil.
- b. Bersinergi dengan BPD dan LKD dalam pembangunan desa.
- c. Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan efisien.
- d. Meningkatkan kualitas layanan kesehatan.
- e. Meningkatkan akses transportasi untuk menunjang ekonomi.
- f. Mengembangkan potensi pemuda melalui karang taruna.
- g. Meningkatkan kualitas pertanian desa.
- h. Merevitalisasi BUMDes sebagai penggerak kesejahteraan.
- i. Mewujudkan masyarakat yang religius dan berbudaya.

C. Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Bola Kecamatan Bola

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengacu pada indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Kehandalan (Reliability)

Kehandalan menunjukkan kemampuan aparat desa memberikan pelayanan tepat waktu, konsisten, dan sesuai prosedur. Kantor Desa Bola telah menerapkan SOP yang jelas dalam setiap layanan, termasuk pelatihan rutin untuk memastikan staf bekerja sesuai standar. Menurut Kepala Desa Andi Herawati dan aparat Syamsidar, SOP diterapkan dalam setiap proses pelayanan, dari pengurusan surat hingga prosedur lainnya. Masyarakat, seperti Bapak Aris A., Ibu Diana, dan lainnya, umumnya menilai pelayanan sudah baik, meski beberapa mengalami keterlambatan tergantung jenis dokumen. Secara umum, pelayanan dianggap memadai, ramah, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Tabel 1. Ringkasan Daya Tanggap (Responsiveness) Pelayanan di Kantor Desa Bola

No Informan	Pernyataan Utama	Kesimpulan
1 Ibu Andi Herawati (Kepala Desa)	Pelayanan diupayakan cepat; prioritas diberikan sesuai kondisi dan urgensi.	Pelayanan cepat & diprioritaskan
2 Ibu Syamsidar, S.A.P (Aparat Desa)	Keluhan masyarakat direspons cepat; jika petugas terbatas, didahulukan yang lebih penting.	Tanggap dan terorganisir
3 Bapak Aris A, M.A.Pd	Respons cukup baik, tapi kadang proses agak lama.	Umumnya baik, kadang lambat
4 Ibu Diana	Respons cepat, apalagi saat urusan penting sebagai guru.	Cepat dan memuaskan
5 Bapak Abustang	Sering dibantu dengan cepat saat membutuhkan bantuan.	Respons baik dan cepat
6 Ibu Darma	Sudah beberapa kali dibantu cepat, meski kadang menunggu tergantung jenis berkas.	Cukup cepat, kondisional
7 Ibu Hj. Saddi	Surat jual beli cepat diproses dan selesai.	Cepat dan efisien

Tabel 2. Ringkasan Jaminan (Assurance) Pelayanan di Kantor Desa Bola

No Informan	Pernyataan Utama	Kesimpulan
1 Ibu Andi Herawati (Kepala Desa)	Data pribadi dijaga dengan sistem keamanan; informasi pelayanan disampaikan dengan baik.	Data aman, pelayanan transparan
2 Ibu Syamsidar, S.A.P (Aparat Desa)	Menjaga kerahasiaan data, selalu menjelaskan proses pelayanan secara jelas kepada masyarakat.	Terjamin dan informatif
3 Bapak Aris A, M.A.Pd	Tidak ada jaminan tertulis, tapi pelayanan administrasi selalu selesai, dan data aman.	Pelayanan dapat dipercaya
4 Ibu Diana	Meyakini bahwa pelayanan di kantor desa baik dan layak dipercaya.	Yakin dan percaya terhadap aparat
5 Bapak Abustang	Pelayanan membuat masyarakat merasa aman dan yakin dengan hasil yang diberikan.	Meyakinkan dan aman
6 Ibu Darma	Hasil pelayanan memuaskan; percaya aparat menjaga data pribadi.	Profesional dan dapat dipercaya
7 Ibu Hj. Saddi	Tidak pernah mengalami masalah dengan data; percaya penuh terhadap pelayanan aparat desa.	Terpercaya dan bertanggung jawab

Tabel 3. Ringkasan Empati (Empathy) Pelayanan di Kantor Desa Bola

No Informan	Pernyataan Utama	Kesimpulan
1 Ibu Andi Herawati (Kepala Desa)	Datang langsung jika ada warga yang terkena musibah; rutin adakan rapat untuk mengetahui kebutuhan masyarakat.	Tanggap dan peduli
2 Ibu Syamsidar, S.A.P (Aparat)	Memberikan fasilitas untuk kemudahan layanan; mendahulukan warga dengan keperluan mendesak; memberi masukan.	Responsif dan memahami kebutuhan warga
3 Bapak Aris, S.Pd., M.Pd	Aparat cepat merespons, meski kadang harus menunggu.	Peduli, meski pelayanan kadang tertunda

No	Informan	Pernyataan Utama	Kesimpulan
4	Ibu Diana	Selalu dibantu dengan cepat ketika ada masalah.	Cepat tanggap dan membantu
5	Bapak Abustang	Kepala desa dan aparat cepat membantu saat ada masalah besar; kadang harus menunggu.	Peduli dan sigap, meski ada antrean
6	Ibu Darma	Aparat ramah dan membantu dalam setiap urusan administrasi.	Empati tinggi, pelayanan bersahabat
7	Ibu Hj. Saddi	Aparat selalu bersikap baik, meskipun kadang harus menunggu.	Ramah dan perhatian kepada warga

Tabel 4. Ringkasan Bukti Fisik Pelayanan di Kantor Desa Bola

No	Informan	Pernyataan Utama	Kesimpulan
1	Ibu Andi Herawati (Kepala Desa)	Petugas piket rutin membersihkan kantor; periksa fasilitas seperti kipas, AC, dan komputer.	Fasilitas diperhatikan dan rutin dicek
2	Ibu Syamsidar, S.A.P (Aparat)	Membersihkan kantor secara bergiliran; memeriksa alat dan barang di kantor secara rutin.	Kantor dirawat dan terjaga kebersihannya
3	Bapak Aris A, M.A.Pd	Ruangan nyaman karena tersedia kipas dan AC; fasilitas sudah baik.	Lingkungan pelayanan nyaman
4	Ibu Diana	Kantor terawat dan aparat rajin membersihkan; merasa nyaman saat mengurus administrasi.	Fisik bangunan dan pelayanan baik
5	Bapak Abustang	Fasilitas cukup baik, ada kipas, AC, dan akses Wi-Fi.	Fasilitas lengkap dan nyaman digunakan
6	Ibu Darma	Bangunan terawat, fasilitas baik, hanya WC yang perlu lebih sering dibersihkan.	Secara umum baik, WC perlu perhatian khusus
7	Ibu Hj. Saddi	Pelayanan baik, fasilitas nyaman saat berurusan di kantor desa.	Kepuasan tinggi terhadap kondisi fisik

6. SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis lima dimensi SERVQUAL—kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik—pelayanan publik di Kantor Desa Bola secara umum sudah baik. SOP diterapkan dengan pelatihan rutin dan pengawasan langsung kepala desa, meskipun masih ada kendala pada dokumen kompleks. Daya tanggap aparat cukup tinggi dengan sistem prioritas. Masyarakat merasa aman berkat keterbukaan informasi dan perlindungan data. Empati ditunjukkan melalui perhatian personal terhadap warga. Fasilitas fisik juga mendukung kenyamanan, meski kebersihan WC perlu ditingkatkan.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Bola, disarankan:

- a. **Evaluasi SOP:** Lakukan evaluasi rutin dan penyesuaian SOP agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.
- b. **Efisiensi & Komunikasi:** Perbaiki sistem antrian dan manajemen waktu, serta tingkatkan komunikasi dua arah antara aparat dan masyarakat.
- c. **Kenyamanan Fasilitas:** Tingkatkan kebersihan WC dan ruang tunggu untuk menunjang pelayanan yang nyaman dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2022). *Buku metode penelitian kualitatif*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn>
- Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.2>
- Areza, F. D., & Suharno, S. (2024). Keterwujudan asas-asas pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan berbasis sistem informasi desa di Kalurahan Panggungharjo. *AGORA*, 13(1), 087–098. <https://doi.org/10.21831/agora.v13i1.22116>
- Arif, Z. (2019). *Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Toko Istana Mode Kudus* (Doctoral dissertation, IAIN Kudus).
- Data, A. (2014). Teknik pengumpulan data. *Jurnal Pendidikan Mipa Susunan Redaksi*, 4.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala pengukuran kualitas layanan: Sebuah kajian literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179–187. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>

- Mufassaroh, M. L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(4), 298–305. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64355>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku ajar manajemen pelayanan publik*. Umsida Press, 1–112. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). Analisis data dan pengecekan keabsahan data. <https://doi.org/10.31227/osf.io/3w6qs>
- Prakoso, I. A., Suryaman, M., & Nugraha, B. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa XYZ Kabupaten Karawang. *YUME: Journal of Management*, 4(2).
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar pelayanan publik di era transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 526138. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi pelayanan publik konsep, teori dan aplikasi*.
- Simarmata, I. K. (2020). Analisis kepuasan konsumen atas pelayanan staff PT. Airasia Indonesia Bandara Kualanamu Medan (Doctoral Dissertation, Universitas Quality).
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wicaksono, T. E. (2020). Kontribusi retribusi rumah potong hewan terhadap pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Jombang (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang).
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis kualitas pelayanan pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923–926.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik