

## Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Parigi Kabupaten Serang

Heru Wahyudi<sup>1</sup>, Ardiyansah<sup>2</sup>, Albarika Kharisma Safira<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pamulang Serang Jl. Lintas Serang-Jakarta, Kel. Kalodran Kec. Walantaka, Serang, 42183.

<sup>2</sup> Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Krisnadwipayana Jalan Raya Jatiwaringin, RT. 03 / RW. 04, Jatiwaringin, Pondok Gede, RT.009/RW.005, Jaticempaka, Kec. Pd. Gede, Kota Bks, Jawa Barat 13077

E-mail: dosen10020@unpam.ac.id, ardiyansah@unkirs.ac.id

---

### ARTICLE INFO

#### *Article history:*

Submitted:

21 Maret 2025

Review:

14 April 2025

Accepted:

24 April 2025

Available online:

28 April 2025

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Parigi, Kecamatan Cikande Tahun 2024, dengan menggunakan model SERVQUAL, yang mencakup dimensi Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, melibatkan 370 responden yang dipilih secara *Cluster Random Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Tangibility dan Assurance memiliki tingkat kepuasan tertinggi, sementara dimensi Responsiveness memiliki tingkat kepuasan terendah, yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam ketanggapan dan kecepatan layanan. Faktor lain yang mempengaruhi ketidakpuasan masyarakat meliputi kurangnya jumlah tenaga pelayanan, keterbatasan aksesibilitas, dan inkonsistensi informasi. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi teknologi layanan digital, serta standarisasi prosedur pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan transparan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Desa Parigi, SERVQUAL, Evaluasi Layanan

### ABSTRACT

*This study aims to evaluate the level of public satisfaction with public services in Parigi Village, Cikande District, in 2024, using the SERVQUAL model, which includes the dimensions of Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research employs a quantitative survey approach, involving 370 respondents selected through Cluster Random Sampling. The findings indicate that Tangibility and Assurance have the highest satisfaction levels, while Responsiveness has the lowest satisfaction level, highlighting the need for improvement in service responsiveness and speed. Other factors contributing to public dissatisfaction include a lack of service*

*personnel, limited accessibility, and inconsistent information delivery. Therefore, recommendations for improvement focus on enhancing human resource capacity, optimizing digital service technology, and standardizing service procedures to ensure greater effectiveness, efficiency, and transparency.*

**Keywords:** *Public Satisfaction, Public Services, Parigi Village, SERVQUAL, Service Evaluation.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan publik menjadi faktor penentu dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, terutama di tingkat desa yang berperan langsung dalam memberikan layanan dasar bagi warga. Pemerintah desa memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa masyarakat mendapatkan akses yang mudah dan berkualitas terhadap berbagai layanan administratif, seperti pengurusan dokumen kependudukan, izin usaha, layanan kesehatan, dan infrastruktur sosial (Dwivedi et al., 2017). Desa Parigi, Kecamatan Cikande, merupakan salah satu desa yang saat ini berupaya meningkatkan mutu pelayanan publik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi suatu pemerintahan. Menurut Ma & Zheng (2018), kepuasan publik mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti protes sosial dan penurunan legitimasi pemerintah. Di Desa Parigi, evaluasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih terbatas, sehingga penelitian ini menjadi relevan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi serta potensi perbaikan yang dapat dilakukan.

Berbagai faktor dapat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut mencakup kecepatan pelayanan, keterjangkauan akses, transparansi prosedur, serta sikap petugas pelayanan (Heeks & Bailur, 2020). Kecepatan pelayanan menjadi aspek penting karena masyarakat menginginkan layanan yang cepat dan tepat waktu. Tambunan (2018) menemukan bahwa masyarakat cenderung lebih puas apabila layanan diberikan dalam waktu yang singkat tanpa hambatan birokrasi yang berbelit. Namun, kecepatan saja tidak cukup; aspek keterjangkauan juga memainkan peran penting. Di wilayah pedesaan seperti Desa Parigi, masyarakat menginginkan akses yang lebih mudah terhadap layanan pemerintah, baik secara fisik maupun digital.

Desa Parigi terletak di Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang, yang merupakan salah satu wilayah berkembang di Provinsi Banten. Meskipun memiliki potensi ekonomi yang besar di sektor agraris dan industri kecil, desa ini masih menghadapi berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan observasi awal, banyak warga yang mengeluhkan sulitnya mengakses layanan dasar, seperti administrasi kependudukan dan perizinan usaha. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

kinerja pemerintahan desa, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi stabilitas sosial di wilayah tersebut (Nugroho, 2020).

Peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kebijakan desentralisasi yang telah diberlakukan di Indonesia. Sejak diimplementasikannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa-desa memiliki kewenangan lebih besar untuk mengatur urusan pemerintahan dan pembangunan secara mandiri. Dalam konteks ini, Desa Parigi memiliki peluang untuk mengembangkan sistem pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Namun, kewenangan yang lebih besar ini juga menuntut peningkatan akuntabilitas dan kualitas pelayanan agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara optimal (Pradhan & Oinam, 2019).

Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Meskipun adopsi e-government di tingkat desa masih terbatas, teknologi memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Studi Al-Rahbi et al. (2021) menunjukkan bahwa penerapan e-government dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah Desa Parigi dapat mempertimbangkan penerapan teknologi digital sebagai solusi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Namun, implementasi teknologi dalam pelayanan publik tidak lepas dari berbagai tantangan. Beberapa hambatan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan teknologi, infrastruktur digital yang belum memadai, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat desa (Reddick & Roy, 2019). Oleh karena itu, meskipun teknologi dapat menjadi solusi jangka panjang, peningkatan kapasitas aparatur desa dan penguatan infrastruktur dasar tetap menjadi prioritas utama dalam jangka pendek.

Selain pemanfaatan teknologi, transparansi, dan akuntabilitas juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Wong & Welch (2020), masyarakat cenderung lebih puas apabila layanan yang diberikan bersifat transparan dan akuntabel. Desa Parigi dapat meningkatkan kedua aspek ini dengan memperbaiki sistem informasi publik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui prosedur pelayanan, durasi waktu yang dibutuhkan, serta biaya yang harus dikeluarkan. Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan.

Selain aspek teknis, kualitas pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan sikap petugas pelayanan. Saputra & Ramadhani (2021) menemukan bahwa sikap petugas yang ramah, sopan, dan profesional memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi petugas pelayanan desa menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Faktor eksternal, seperti kondisi sosial ekonomi dan tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, juga dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan publik. Dwivedi et al. (2017) menunjukkan bahwa masyarakat yang lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan cenderung lebih puas dengan layanan publik yang mereka terima. Di

Desa Parigi, tingkat partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan publik masih perlu ditingkatkan agar kebijakan yang dibuat lebih sesuai dengan kebutuhan warga.

Seiring dengan perkembangan masyarakat dan meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas pelayanan publik, pemerintah desa dituntut untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam penyelenggaraan layanan. Di era modern ini, masyarakat tidak hanya menginginkan layanan yang cepat, tetapi juga yang transparan, akuntabel, dan inklusif. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat tidak hanya harus berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mempertimbangkan dimensi keadilan dalam distribusi layanan publik (Heeks & Bailur, 2020).

Seiring dengan dinamika sosial yang terus berkembang dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik, maka pemerintah desa dituntut untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam tata kelola layanan. Di era kontemporer ini, pelayanan publik tidak hanya diukur dari segi kecepatan, tetapi juga dari aspek transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan inklusivitas. Dalam konteks tersebut, evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat menjadi alat penting untuk mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Parigi, Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang, dengan menggunakan model SERVQUAL sebagai pendekatan analitis. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi dimensi pelayanan yang menjadi kekuatan maupun kelemahan, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan warga

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat di Desa Parigi, Kecamatan Cikande. Penggunaan metode survei memungkinkan pengumpulan data secara sistematis melalui instrumen penelitian yang telah dirancang sebelumnya. Menurut Creswell (2018), metode kuantitatif dengan pendekatan survei cocok untuk mengukur opini, sikap, dan perilaku masyarakat terhadap suatu fenomena sosial, termasuk dalam konteks pelayanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Parigi yang telah menerima pelayanan publik dari pemerintah desa dalam berbagai bentuk, termasuk pengurusan administrasi kependudukan, perizinan usaha, serta layanan sosial lainnya. Karena jumlah populasi yang cukup besar dan tersebar dalam wilayah yang beragam, maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kelompok. Desa Parigi terdiri dari beberapa RW, dan setiap RW dijadikan sebagai satu kluster. Kemudian, kluster-kluster tersebut dipilih secara acak, dan responden dipilih dari dalam kluster yang terpilih. Teknik ini dinilai tepat karena memungkinkan representasi yang lebih baik terhadap karakteristik geografis dan sosial masyarakat desa yang heterogen. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin (Sevilla et al., 1992), sehingga jumlah sampel yang akan diambil adalah 370 responden.

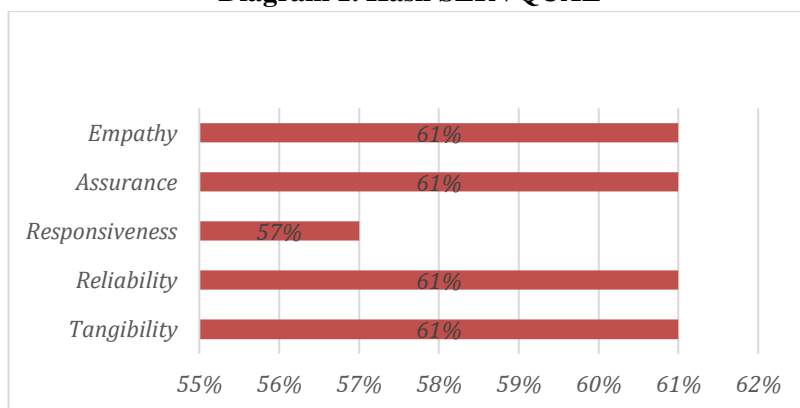
Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Kuesioner ini mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibility* (Bukti Fisik) – Meliputi fasilitas pelayanan, kebersihan lingkungan kantor desa, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.
2. *Reliability* (Keandalan) – Berkaitan dengan ketepatan waktu layanan dan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) – Mengukur kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons permintaan atau keluhan masyarakat.
4. *Assurance* (Jaminan) – Menilai kompetensi petugas dalam memberikan layanan serta seberapa besar masyarakat merasa yakin dengan kemampuan pemerintah desa.
5. *Empathy* (Empati) – Menganalisis bagaimana perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Parigi dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama yaitu *Tangibility* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil penelitian diperoleh dari 370 responden yang telah menerima layanan publik di desa tersebut. Analisis data dilakukan dengan metode statistik deskriptif untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa. Berikut hasilnya disajikan dalam bentuk diagram:

Diagram 1. Hasil SERVQUAL



Sumber: diolah langsung oleh penulis, 2025

### ***Tangibility* (Bukti Fisik)**

Dimensi *Tangibility* mengacu pada aspek fisik dari pelayanan publik, seperti fasilitas kantor desa, peralatan yang digunakan, serta tampilan dan kerapihan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa cukup puas dengan fasilitas yang tersedia. Tingkat kepuasan tertinggi dalam dimensi ini terdapat pada kondisi ruang tunggu dan ketersediaan toilet, yang memperoleh skor rata-rata 65% kepuasan. Namun, aksesibilitas bagi

penyandang disabilitas dan ketersediaan informasi mengenai prosedur pelayanan masih perlu ditingkatkan, karena hanya mendapatkan tingkat kepuasan 56%.

Sebagai perbaikan, pemerintah desa dapat memperbaiki sistem penyampaian informasi layanan, misalnya dengan memasang papan pengumuman digital atau menyediakan leaflet yang menjelaskan prosedur layanan secara rinci.

### **Reliability (Keandalan)**

Keandalan layanan diukur dari konsistensi, ketepatan waktu, dan keakuratan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa bahwa prosedur layanan sudah cukup jelas dan sesuai dengan peraturan, dengan tingkat kepuasan 63%. Namun, kecepatan dalam menyelesaikan layanan hanya mendapatkan skor 61%, yang menunjukkan adanya keluhan terkait lamanya proses administratif.

Salah satu kendala utama adalah kurangnya jumlah petugas yang menangani layanan administrasi, yang menyebabkan waktu tunggu lebih lama. Oleh karena itu, peningkatan dalam jumlah petugas atau penggunaan teknologi layanan mandiri dapat membantu mempercepat proses.

### **Responsiveness (Ketanggapan)**

Responsiveness mengukur seberapa cepat dan efektif petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Dimensi ini mendapatkan skor terendah dibandingkan dimensi lainnya, dengan kepuasan rata-rata hanya 56%. Beberapa responden mengeluhkan bahwa petugas kurang proaktif dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang mereka hadapi.

Kelemahan utama dalam dimensi ini adalah lambatnya tanggapan terhadap keluhan masyarakat, terutama terkait dengan pengurusan dokumen kependudukan. Sebagai langkah perbaikan, pemerintah desa dapat menyediakan layanan pengaduan online atau menetapkan standar waktu respon untuk setiap jenis layanan.

### **Assurance (Jaminan)**

Dimensi Assurance berkaitan dengan kompetensi petugas, sikap profesionalisme, serta keamanan dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dalam dimensi ini mencapai 62%, yang berarti masyarakat cukup percaya terhadap kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya. Namun, beberapa responden menilai bahwa informasi yang diberikan petugas masih kurang konsisten, dengan skor 60%. Hal ini menunjukkan perlunya standarisasi dalam penyampaian informasi layanan agar tidak terjadi kesalahan pemahaman di masyarakat.

### **Empathy (Empati)**

Empati dalam pelayanan publik mencerminkan seberapa baik petugas memahami dan merespons kebutuhan masyarakat secara personal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa petugas cukup ramah dan memberikan perhatian, dengan skor 62%.

Namun, masih ada kekurangan dalam aspek kemampuan petugas dalam memberikan solusi yang spesifik untuk setiap warga, yang hanya mendapatkan skor 59%. Sebagai solusi, pemerintah desa dapat menyelenggarakan pelatihan keterampilan interpersonal bagi petugas pelayanan agar mereka dapat lebih memahami kondisi masyarakat yang beragam.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, kualitas pelayanan publik di Desa Parigi masih menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun beberapa aspek pelayanan telah berjalan dengan cukup baik, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diterima. Analisis berdasarkan model SERVQUAL menunjukkan bahwa beberapa dimensi kualitas pelayanan memerlukan intervensi kebijakan dan perbaikan sistemik agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal.

Dimensi *Tangibility* mencerminkan kualitas fasilitas pelayanan publik yang tersedia, termasuk infrastruktur fisik, teknologi pendukung, serta penampilan dan kesiapan petugas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur pelayanan di Desa Parigi sudah memadai, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait aksesibilitas dan keterbukaan informasi.

Menurut Parasuraman et al. (1988), pelayanan publik yang memiliki sarana dan prasarana yang baik cenderung lebih dapat memenuhi harapan masyarakat dibandingkan dengan layanan yang kurang didukung oleh infrastruktur yang layak. Dalam konteks Desa Parigi, akses bagi penyandang disabilitas dan sistem informasi layanan yang lebih transparan perlu menjadi perhatian utama.

Studi oleh Heeks & Bailur (2020) juga menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik yang representatif berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur berbasis teknologi, seperti layanan digital untuk penyebaran informasi, dapat membantu mengurangi kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan publik.

Sebagai contoh, penggunaan layar digital interaktif di kantor desa yang menampilkan informasi prosedur layanan secara real-time dapat membantu masyarakat memahami alur administrasi dengan lebih baik. Selain itu, penyediaan jalur akses yang ramah disabilitas, seperti ramp dan lift, dapat meningkatkan keterjangkauan layanan bagi seluruh kelompok masyarakat.

Dimensi *Reliability* menilai sejauh mana pemerintah desa dapat memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dari hasil penelitian, aspek ketepatan waktu dalam memberikan layanan masih menjadi kendala utama, dengan skor 61% kepuasan.

Menurut Ma & Zheng (2018), keandalan layanan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan prosedur yang sudah terdokumentasi dengan baik. Dalam konteks Desa Parigi, jumlah petugas yang terbatas menjadi faktor yang berkontribusi terhadap lamanya waktu pelayanan.

Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah dengan menerapkan SOP yang lebih ketat dan berbasis digital, sehingga petugas dapat bekerja secara lebih terstruktur. Beberapa strategi yang dapat dilakukan antara lain:

1. Penyusunan Standar Waktu Pelayanan (Service Level Agreement, SLA) untuk setiap jenis layanan administrasi.
2. Digitalisasi proses administrasi, seperti penggunaan sistem antrean online agar masyarakat tidak perlu menunggu lama di kantor desa.

3. Meningkatkan jumlah tenaga pelayanan, terutama untuk layanan yang bersifat teknis, seperti administrasi kependudukan.

Pendekatan ini sejalan dengan studi Dwivedi et al. (2017) yang menemukan bahwa keandalan layanan publik sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan prosedur yang diterapkan oleh instansi pemerintah.

Dimensi *Responsiveness* merupakan salah satu tantangan terbesar dalam pelayanan publik di Desa Parigi, dengan tingkat kepuasan hanya 56%. Masyarakat mengeluhkan bahwa petugas tidak selalu responsif dalam menangani keluhan dan pertanyaan terkait layanan.

Menurut Wirtz & Lovelock (2016), respon yang cepat dan akurat merupakan salah satu indikator utama dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Pelayanan publik yang lambat dalam menanggapi keluhan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Studi oleh Saputra & Ramadhani (2021) juga menegaskan bahwa ketanggapan petugas layanan berbanding lurus dengan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Untuk mengatasi permasalahan ini, beberapa strategi yang dapat diterapkan adalah:

1. Membuka kanal pengaduan online, misalnya melalui WhatsApp atau website desa, agar masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan.
2. Menetapkan target waktu tanggapan untuk setiap pengaduan, sehingga masyarakat memiliki kepastian kapan masalah mereka akan diselesaikan.
3. Pelatihan bagi petugas desa mengenai keterampilan komunikasi dan penyelesaian masalah, sehingga mereka dapat lebih tanggap dalam menangani berbagai jenis keluhan dari masyarakat.

Dimensi *Assurance* berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi petugas pelayanan, yang mencakup kualitas informasi yang diberikan, profesionalisme petugas, serta rasa aman yang diberikan dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi petugas berada pada tingkat sedang, dengan skor 62%.

Salah satu masalah utama dalam dimensi ini adalah inkonsistensi dalam penyampaian informasi oleh petugas. Beberapa responden mengungkapkan bahwa mereka sering mendapatkan jawaban yang berbeda-beda untuk pertanyaan yang sama, yang menyebabkan kebingungan.

Studi oleh Wong & Welch (2020) menegaskan bahwa informasi yang konsisten dan akurat merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu:

1. Menyusun panduan informasi layanan yang lebih terstruktur dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Melakukan pelatihan berkala bagi petugas pelayanan agar mereka memahami prosedur dan informasi yang harus diberikan kepada masyarakat.
3. Menerapkan sistem feedback dari masyarakat, sehingga dapat diketahui apakah ada kesalahan atau ketidakkonsistenan dalam penyampaian informasi.

Dimensi *Empathy* mencerminkan seberapa baik petugas memahami dan merespons kebutuhan masyarakat secara personal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat cukup

mengapresiasi keramahan petugas, tetapi masih merasa kurang didengar dalam beberapa aspek layanan.

Menurut Reddick & Roy (2019), pelayanan yang memiliki sentuhan personal dan memperhatikan kebutuhan spesifik warga cenderung lebih dihargai oleh masyarakat. Namun, di Desa Parigi, kurangnya personalisasi dalam pelayanan menjadi kendala utama. Sebagai solusi, pemerintah desa dapat menerapkan:

1. Pendekatan berbasis komunitas, dengan melakukan dialog terbuka secara rutin bersama warga untuk mendengar masukan mereka.
2. Pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas layanan, agar mereka dapat lebih memahami perspektif masyarakat dalam setiap interaksi.
3. Penyediaan layanan prioritas bagi kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, untuk memastikan bahwa mereka mendapatkan akses pelayanan yang lebih mudah dan cepat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Parigi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek responsivitas petugas, keandalan layanan, dan konsistensi informasi yang diberikan kepada masyarakat. Meskipun masyarakat mengapresiasi sikap ramah petugas dan kondisi fasilitas yang cukup baik, masih terdapat kendala dalam kecepatan layanan, keterbukaan informasi, serta solusi yang lebih personal bagi warga. Dengan menerapkan standarisasi prosedur, peningkatan jumlah tenaga pelayanan, optimalisasi teknologi digital, serta peningkatan kapasitas petugas dalam komunikasi dan empati, pelayanan publik di Desa Parigi dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Saran**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Parigi, pemerintah desa perlu mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis digital, meningkatkan jumlah tenaga pelayanan, serta mempercepat proses administrasi dengan menerapkan standar waktu layanan yang lebih jelas. Selain itu, diperlukan pelatihan berkala bagi petugas untuk meningkatkan profesionalisme, komunikasi, dan empati dalam melayani masyarakat, serta penyediaan kanal pengaduan online agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan dengan lebih mudah. Dengan strategi ini, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga kepercayaan warga terhadap pemerintah desa dapat meningkat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Rahbi, H. S., Kamara, J. M., & Hampshire, P. (2021). E-government adoption in developing countries: Challenges and opportunities. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101532.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2017). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734.
- Heeks, R., & Bailur, S. (2020). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101388.
- Ma, L., & Zheng, Y. (2018). National e-government performance and citizen satisfaction: A multilevel analysis. *International Review of Administrative Sciences*, 84(3), 453–472.
- Nugroho, R. (2020). *Kebijakan Publik di Era Digital: Transformasi Pelayanan Publik di Indonesia*. PT Gramedia.
- 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.
- Pradhan, S., & Oinam, S. S. (2019). Decentralization and local governance: A study of village administration in Indonesia. *Journal of Public Administration and Governance*, 9(2), 45–58.
- Reddick, C. G., & Roy, J. (2019). E-government and public sector service delivery: Citizen engagement and new governance models. *Public Administration Review*, 79(5), 615–618.
- Saputra, R., & Ramadhani, A. (2021). Analisis efektivitas komunikasi petugas dalam pelayanan publik di tingkat desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 88–102.
- Sevilla, C. G., Ochoa, J. A., Punsalan, T. G., Regala, B. P., & Uriarte, G. G. (1992). *Research Methods*. Rex Bookstore.
- Tambunan, T. T. H. (2018). *Pembangunan Ekonomi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. LP3ES.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Wong, W., & Welch, E. (2020). Transparency and trust in government: A meta-analysis of public sector communication strategies. *Public Administration Review*, 80(3), 345–360.