



IMPLEMENTASI PEMASARAN EXPERIENTIAL DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN SAMARASA COFFEE AND RESTO WONOSOBO

Agus Riyadi agus, Evi Rosalina Widyayanti

PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN BIBIT BEBEK DI DESA PLURUGAN KASIHAN BANTUL

Aris Susanto, Uswatun Chasanah

ANALISIS KEBIJAKAN WORK FROM HOME TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI: STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN BERBASIS TEKNOLOGI DI YOGYAKARTA

Edison Jaya Kusuma edison, Priyastiwi Priyastiwi, Rufaida Setyawati

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK di DESA SIDOMULYO KECAMATAN KEBONAGUNG KABUPATEN PACITAN 2025

Gusval Wibowo gusval, Muhammad Awal Satrio Nugroho

ANALISIS PENINGKATAN KINERJA GURU PENDIDIKAN ISLAM DI PONDOK PESANTREN AL FATAH PARAKANCANGGAH KABUPATEN BANJARNEGARA

Mutohar mutohar, Mudasetia Hamid

DETERMINANSI HARGA EMAS DI INDONESIA : ANALISIS PENGARUH INDIKATOR MONETER, RISIKO GEOPOLITIK, DAN DINAMIKA PENAWARAN-PERMINTAAN GLOBAL PERIODE 2020-2025

Irkhas Waslu Diva Diva, Mariana Mariana

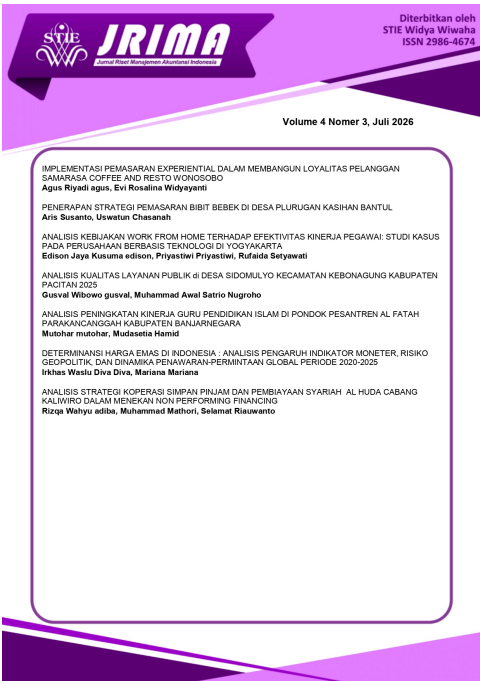
ANALISIS STRATEGI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH AL HUDA CABANG KALIWIRO DALAM MENEKAN NON PERFORMING FINANCING

Rizqa Wahyu adiba, Muhammad Mathori, Selamat Riauunto



Current Issue

Vol. 4 No. 3 (2026): Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia



DOI: <https://doi.org/10.32477/aamcvr39>

Published: 2026-07-06

Articles

IMPLEMENTASI PEMASARAN EXPERIENTIAL DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN SAMARASA COFFEE AND RESTO WONOSOBO

Agus Riyadi agus, Evi Rosalina Widyayanti 268 – 292



PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN BIBIT BEBEK DI DESA PLURUGAN KASIHAN BANTUL

Aris Susanto, Uswatun Chasanah 293 – 311



ANALISIS KEBIJAKAN WORK FROM HOME TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI: STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN BERBASIS TEKNOLOGI DI YOGYAKARTA

Edison Jaya Kusuma edison, Priyastiwi Priyastiwi, Rufaida Setyawati 312 – 332



ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK di DESA SIDOMULYO KECAMATAN KEBONAGUNG KABUPATEN PACITAN 2025

Gusval Wibowo gusval, Muhammad Awal Satrio Nugroho 333 – 350



ANALISIS PENINGKATAN KINERJA GURU PENDIDIKAN ISLAM DI PONDOK PESANTREN AL FATAH PARAKANCANGGAH KABUPATEN BANJARNEGARA

Mutohar mutohar, Mudasetia Hamid 351 – 376



DETERMINANSI HARGA EMAS DI INDONESIA : ANALISIS PENGARUH INDIKATOR MONETER, RISIKO GEOPOLITIK, DAN DINAMIKA PENAWARAN-PERMINTAAN GLOBAL PERIODE 2020-2025

Irkhas Waslu Diva Diva, Mariana Mariana 377 – 391



ANALISIS STRATEGI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH AL HUDA CABANG KALIWIRO DALAM MENEKAN NON PERFORMING FINANCING

Rizqa Wahyu adiba, Muhammad Mathori, Selamat Riauwanto 392 – 410



[View All Issues](#) ➔



Make a Submission

INFORMATION

For Readers

For Authors

For Librarians

EDITORIAL POLICIES

Publication Ethic

Editorial Team

Reviewer

Focus and Scope

Author Guidelines

Peer Review Process

Publication Frequency

Publication fee

Plagiarism Checker

Copyright Notice

Open Access Policy

Ethical Statement

Publisher

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2986-4674

TOOLS

zotero

Mendeley

INDEXING LIST



Support By



VISITORS

00033565

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PUBLIK di DESA SIDOMULYO KECAMATAN KEBONAGUNG KABUPATEN PACITAN 2025

Gusval Wibowo (STIE WW)¹
Muhammad Awal Satrio Nugroho (STIE WW)²
Email: akung1757@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services in Sidomulyo Village, Pacitan Regency, using the SERVQUAL approach which includes five key dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a qualitative descriptive method with data collected through interviews, observation, and documentation. The results show that public service quality in Sidomulyo Village is relatively good in terms of tangibles and assurance, yet still needs improvement in reliability, responsiveness, and empathy. The local government has taken several initiatives, such as digitalizing services through the SISAPI application, enhancing cross-sector coordination, and strengthening communication with citizens. These findings suggest that continuous capacity building for village officials and optimizing digital-based public services are crucial to achieve effective and responsive service delivery at the village level.

Keywords: Public Service Quality, SERVQUAL, Village Government, Good Governance

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang memiliki peranan penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel agar tercapai tujuan pembangunan yang berorientasi pada kepentingan publik. Di era modern, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi keharusan, terutama bagi pemerintah di tingkat desa yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

Desa Sidomulyo, Kecamatan Kebonagung, Kabupaten Pacitan merupakan salah satu desa yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publiknya. Sebagai bagian dari penyelenggara pemerintahan terdepan, pemerintah desa diharapkan mampu memberikan pelayanan administrasi dan sosial yang sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat. Namun dalam praktiknya, masih dijumpai berbagai kendala, seperti keterlambatan dalam proses pelayanan, kurangnya daya tanggap terhadap keluhan masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di desa tersebut.

Pemerintah Desa Sidomulyo telah melakukan sejumlah langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain melalui peningkatan kapasitas perangkat desa, perbaikan sarana prasarana pelayanan, serta penerapan sistem digitalisasi pelayanan melalui aplikasi SISAPI (Sistem Informasi Administrasi Pemerintah Desa Sidomulyo Pacitan). Namun demikian, hasil pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh masih adanya keluhan terkait lamanya proses administrasi, ketidaksesuaian jadwal pelayanan, dan kurangnya perhatian terhadap kelompok masyarakat tertentu.

Kualitas layanan publik dapat diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Melalui pendekatan ini, dapat diketahui sejauh mana pelayanan publik di Desa Sidomulyo telah memenuhi ekspektasi masyarakat serta diidentifikasi aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada prinsip-prinsip *Good Governance* yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mencerminkan kemampuan teknis aparatur, tetapi juga mencerminkan sejauh mana prinsip tata kelola pemerintahan yang baik telah diterapkan di tingkat desa.

Rumusan Masalah

Kualitas layanan publik di Desa Sidomulyo belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas layanan publik di Desa Sidomulyo berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.
2. Mengidentifikasi upaya Pemerintah Desa Sidomulyo dalam meningkatkan kualitas layanan publik.
3. Merumuskan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan publik agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kajian Pustaka

Teori SERVQUAL

Kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur penting dalam menilai sejauh mana suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta, mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Salah satu model yang paling sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model

ini membandingkan antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pengguna layanan terhadap lima dimensi utama pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kelima dimensi tersebut memberikan kerangka konseptual yang sistematis untuk memahami bagaimana kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi ini meliputi segala aspek yang dapat dilihat secara nyata, seperti sarana prasarana pelayanan, penampilan petugas, serta kondisi lingkungan pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik di desa, *tangibles* dapat berupa ketersediaan fasilitas ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, peralatan administrasi yang memadai, serta tampilan profesional aparat desa saat melayani masyarakat.

2. *Reliability* (Keandalan)

Menunjukkan kemampuan aparat dalam memberikan layanan sesuai janji secara akurat dan konsisten. Keandalan pelayanan tercermin dalam ketepatan waktu, keakuratan dokumen administrasi, dan kesesuaian antara prosedur pelayanan dengan pelaksanaannya di lapangan. Di Desa Sidomulyo, dimensi ini mencerminkan sejauh mana pemerintah desa dapat menjalankan prosedur administrasi sesuai standar yang ditetapkan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Merujuk pada kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu masyarakat dan merespons setiap permintaan atau keluhan. Daya tanggap yang baik akan menumbuhkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Dalam praktiknya, daya tanggap perangkat desa dapat diukur melalui kecepatan mereka dalam menanggapi aduan, memberi informasi, atau menyelesaikan urusan administrasi.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menimbulkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat akan merasa yakin dan aman jika aparat desa mampu memberikan penjelasan yang jelas, berperilaku sopan, dan menjaga kerahasiaan data warga.

5. *Empathy* (Empati)

Berkaitan dengan perhatian pribadi dan kemampuan aparat untuk memahami kebutuhan masyarakat secara individual. Dalam konteks pelayanan publik desa, empati dapat diwujudkan melalui pendekatan humanis, sikap ramah, serta perlakuan adil kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial.

Model SERVQUAL menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada prosedur administratif, tetapi juga pada sikap dan perilaku aparat dalam berinteraksi dengan masyarakat. Semakin kecil kesenjangan antara harapan

masyarakat dan persepsi terhadap layanan yang diterima, semakin tinggi tingkat kualitas layanan publik yang dirasakan.

Good Governance

Kualitas pelayanan publik yang baik tidak dapat dilepaskan dari penerapan prinsip *Good Governance*, yang menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Menurut UNDP (1997) dan diperkuat oleh Dwiyanto (2002), *good governance* mengandung nilai-nilai partisipasi, transparansi, akuntabilitas, supremasi hukum, efektivitas, efisiensi, serta keadilan sosial.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* di tingkat desa menjadi sangat penting, karena pemerintahan desa merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan layanan publik. Adapun prinsip-prinsip yang relevan dalam konteks penelitian ini meliputi:

1. Partisipasi, yaitu keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan pelayanan publik desa.
2. Transparansi, yang berarti keterbukaan informasi publik melalui papan pengumuman, website desa, dan media digital lainnya.
3. Akuntabilitas, yang menuntut pertanggungjawaban pemerintah desa terhadap masyarakat atas segala kebijakan dan pelayanan yang diberikan.
4. Efektivitas dan efisiensi, yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang tepat sasaran, hemat waktu, dan biaya.
5. Keadilan, yang mengharuskan pelayanan diberikan tanpa diskriminasi kepada seluruh warga desa.

Pelayanan publik yang menerapkan prinsip-prinsip tersebut akan membentuk sistem pemerintahan desa yang demokratis, adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, serta memiliki kepercayaan publik yang tinggi.

Penelitian yang Relevan

1. Wahyudi (2021) dalam penelitiannya tentang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjarsari menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* memiliki pengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
2. Nurfaizah (2022) meneliti pelayanan publik di Desa Karangsari dan menyimpulkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur desa dan digitalisasi pelayanan menjadi faktor utama peningkatan kepuasan masyarakat.
3. Ahsan (2023) dalam studinya mengenai implementasi *good governance* di pemerintahan desa menegaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas menjadi dasar penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparat desa.

Kerangka Teori Penelitian

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa kualitas pelayanan publik yang baik di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah desa dalam memenuhi lima dimensi SERVQUAL serta

menerapkan prinsip *good governance*. Kinerja pelayanan publik yang optimal akan tercapai apabila aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dijalankan secara konsisten dan didukung dengan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Kerangka pemikiran ini menempatkan kualitas layanan publik sebagai variabel utama, dengan dua faktor pendukung, yaitu dimensi SERVQUAL dan prinsip *Good Governance*, yang bersama-sama memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Hubungan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Penerapan lima dimensi SERVQUAL + Prinsip Good Governance → Peningkatan Kualitas Layanan Publik → Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat.

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai kondisi nyata di lapangan terkait kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Sidomulyo. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena secara kontekstual melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif, seperti kata-kata, tindakan, dan dokumen. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menelaah bagaimana masyarakat menilai dimensi kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) serta untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Dalam konteks ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan secara induktif dengan menekankan pada makna dan interpretasi terhadap fenomena pelayanan publik di tingkat desa.

Definisi Operasional Variabel

Untuk mengoperasionalkan variabel ini, penelitian menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1998). Model ini menekankan lima dimensi kualitas layanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al, 1988).

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): meliputi fasilitas pelayanan, penampilan petugas, sarana pendukung administrasi, serta kebersihan lingkungan kantor desa.
2. *Reliability* (Keandalan): mencakup ketepatan waktu pelayanan, keakuratan dokumen, kesesuaian prosedur dengan hasil layanan, dan kemampuan menyelesaikan masalah administrasi.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): mengukur kesigapan aparat desa dalam menanggapi permintaan masyarakat, memberikan informasi, dan menangani keluhan.
4. *Assurance* (Jaminan): meliputi kemampuan dan pengetahuan aparat desa, sopan santun dalam pelayanan, serta rasa aman yang diberikan kepada masyarakat.
5. *Empathy* (Empati): mencakup perhatian individu, keramahan, kesetaraan pelayanan bagi seluruh warga, serta kepedulian terhadap kelompok masyarakat rentan.

Tabel 1 Operasional Variabel

Fokus Penelitian	Konsep/Variabel Utama	Definisi Operasional
Persepsi masyarakat	Kualitas layanan publik (SERVQUAL)	Pandangan masyarakat terhadap layanan publik desa berdasarkan dimensi <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan <i>tangibles</i> .
Upaya pemerintah desa	Strategi peningkatan kualitas layanan	Langkah atau kebijakan yang dilakukan aparat desa dalam memperbaiki sistem, sarana, dan perilaku pelayanan publik.
Rekomendasi peningkatan layanan	Sintesis hasil analisis	Rumusan saran strategis berdasarkan temuan empiris dari masyarakat dan pemerintah desa yang bertujuan meningkatkan efektivitas layanan publik.

Selain itu, penelitian ini juga mengkaji upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas layanan publik, seperti pelatihan perangkat desa, penggunaan aplikasi digital, peningkatan koordinasi antarsektor, dan perbaikan sistem administrasi.

Lokasi dan Informan Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Desa Sidomulyo, Kecamatan Kebonagung, Kabupaten Pacitan, Provinsi Jawa Timur. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan salah satu desa yang aktif melakukan inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi dan peningkatan kapasitas aparatur.

Adapun informan yang diwawancarai terdiri dari:

1. Perangkat desa (5 orang), meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, dan staf administrasi.
2. Masyarakat pengguna layanan publik (11 orang) yang dipilih dari berbagai latar belakang (petani, pelaku usaha, ibu rumah tangga, dan tokoh masyarakat).
3. Pemilihan jumlah informan ini didasarkan pada prinsip kecukupan data (*data saturation*), di mana informasi yang diperoleh dianggap representatif untuk menggambarkan fenomena yang diteliti.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*) yang berperan dalam merencanakan, mengumpulkan, menganalisis, serta menafsirkan data. Untuk menunjang proses penelitian, digunakan beberapa instrumen bantu, yaitu.

1. Panduan wawancara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi mendalam dari informan tentang pengalaman mereka dalam menerima pelayanan publik.
2. Lembar observasi, digunakan untuk mencatat kondisi fisik lingkungan pelayanan, perilaku aparat desa, dan situasi interaksi antara petugas dan masyarakat.
3. Dokumentasi, berupa arsip administrasi desa, data pelayanan, foto kegiatan, dan laporan evaluasi kinerja pelayanan publik.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*), digunakan untuk menggali informasi mengenai persepsi masyarakat dan penjelasan aparat desa tentang pelaksanaan pelayanan publik.
2. Observasi partisipatif, dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan di kantor desa untuk melihat kesesuaian antara prosedur dan praktik di lapangan.
3. Studi dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data sekunder seperti struktur organisasi, profil desa, data kependudukan, serta laporan kinerja pelayanan publik.

Kombinasi ketiga teknik ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi aktual layanan publik di Desa Sidomulyo.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengikuti model Miles dan Huberman (1994) yang meliputi tiga tahapan, yaitu.

1. Reduksi data (*data reduction*) — proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisasi data mentah hasil wawancara dan observasi agar relevan dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data (*data display*) — hasil reduksi disusun dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan yang menggambarkan kondisi tiap dimensi SERVQUAL.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi — peneliti menafsirkan makna data dengan membandingkan temuan lapangan dan teori untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang kualitas pelayanan publik.

Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara antara aparat desa dan masyarakat serta mencocokkannya dengan hasil observasi dan dokumentasi.

Analisis Deskriptif dan Sintesis

Hasil analisis kualitatif disajikan secara deskriptif untuk menampilkan kondisi nyata di lapangan. Setiap dimensi SERVQUAL dianalisis secara terpisah untuk melihat keunggulan dan kelemahan masing-masing aspek pelayanan publik. Setelah itu dilakukan sintesis, yaitu mengintegrasikan hasil analisis tiap dimensi dengan upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas layanan. Sintesis ini menghasilkan pemahaman komprehensif mengenai bagaimana lima dimensi SERVQUAL berkontribusi terhadap pencapaian kualitas layanan publik dan bagaimana kebijakan pemerintah desa dapat memperbaikinya secara berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin, Data ini untuk mengetahui proporsi jenis kelamin responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik karyawan berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1 berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki_laki	11	68,7	68,7	68,7
	Perempuan	5	31,1	31,1	31,1
	Total	16	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah, 2025

Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia, Data ini untuk mengetahui proporsi usia informan perangkat desa dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2 berdasarkan Usia

Usia		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	5	31,3	31,3	31,3
	30-39	5	31,3	31,3	31,3
	40-49	3	18,7	18,7	18,7
	50-59	2	12,5	12,5	12,5
	60>	1	6,2	6,2	6,2
	Total	16	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah, 2025

Analisis Dimensi SERVQUAL Berdasarkan Persepsi Masyarakat

Analisis kualitas pelayanan publik di Desa Sidomulyo menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang terdiri atas *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan),

Responsiveness (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Penilaian diperoleh dari 11 responden masyarakat Desa Sidomulyo sebagai penerima layanan publik. Data diolah dalam bentuk skor “puas” (1) dan “tidak puas” (0) untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap masing-masing dimensi.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh responden menyatakan puas terhadap dimensi *tangibles* dengan nilai kepuasan 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan publik sudah baik. Fasilitas di kantor Desa Sidomulyo seperti peralatan administrasi, komputer, meja pelayanan, serta kebersihan ruangan telah mendukung kenyamanan masyarakat. Hasil ini menandakan bahwa pemerintah desa telah memperhatikan aspek fisik dan penampilan lingkungan kerja dengan baik, sehingga masyarakat menilai pelayanan publik dari sisi bukti fisik sudah sangat memuaskan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Hasil analisis menunjukkan bahwa sembilan responden merasa puas dan dua responden tidak puas terhadap aspek *reliability*, dengan tingkat kepuasan 82%.

Sebagian besar masyarakat menilai pelayanan publik yang diberikan sudah cukup andal, baik dari segi ketepatan waktu maupun kesesuaian hasil dengan prosedur yang berlaku. Namun masih ditemukan keluhan tentang keterlambatan penyelesaian pelayanan pada waktu tertentu, terutama ketika aparatur desa memiliki kegiatan lain di luar kantor. Temuan ini menunjukkan bahwa pemerintah desa perlu meningkatkan ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Sebanyak sembilan responden menyatakan puas dan dua responden tidak puas terhadap aspek *responsiveness*, dengan tingkat kepuasan 82%. Aparatur desa dinilai cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam membantu dan memberikan penjelasan mengenai prosedur administrasi. Namun, masih ada masyarakat yang merasa pelayanan belum dilakukan secara cepat, terutama pada saat volume pekerjaan meningkat. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun daya tanggap petugas sudah baik, pemerintah desa masih perlu meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam merespon kebutuhan masyarakat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sepuluh responden menyatakan puas dan satu responden tidak puas terhadap aspek *assurance*, dengan tingkat kepuasan 91%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan aparatur pemerintah desa. Petugas pelayanan dianggap memiliki pengetahuan dan sikap sopan santun yang baik dalam melayani masyarakat.

Selain itu, masyarakat merasa aman dan nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Aspek jaminan ini menjadi salah satu kekuatan pemerintah desa dalam menciptakan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

5. *Empathy* (Empati)

Sebanyak sembilan responden menyatakan puas dan dua responden tidak puas terhadap aspek *empathy*, dengan tingkat kepuasan 82%. Aparatur desa dinilai cukup peduli terhadap kebutuhan masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan. Namun, sebagian masyarakat merasa bahwa perhatian petugas masih perlu ditingkatkan, terutama dalam memberikan pelayanan yang lebih personal kepada warga yang membutuhkan bantuan lebih intensif. Dengan demikian, dimensi empati menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat tinggi, pemerintah desa perlu terus meningkatkan kualitas hubungan interpersonal antara petugas dan masyarakat.

Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Sidomulyo sudah berjalan baik dengan rata-rata tingkat kepuasan masyarakat di atas 80%. Dimensi *tangibles* dan *assurance* menjadi indikator dengan nilai tertinggi, menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap fasilitas pelayanan serta profesionalitas aparatur desa. Sementara itu, dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* memerlukan peningkatan lebih lanjut, khususnya dalam hal ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, serta peningkatan perhatian personal kepada masyarakat.

Hasil Analisis Data Upaya Pemerintah Desa Sidomulyo dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik

Hasil analisis menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Sidomulyo melakukan berbagai upaya strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Upaya ini mencakup aspek komitmen perangkat desa, ketertiban administrasi, inovasi teknologi, peningkatan fasilitas, fleksibilitas pelayanan, dan mekanisme sosialisasi informasi kepada masyarakat.

1. Komitmen perangkat desa menjadi fondasi utama dalam peningkatan layanan publik. Pemerintah desa berupaya memberikan layanan yang prima, responsif, ramah, akurat, dan konsisten. Keseriusan ini tercermin dari kesediaan perangkat desa untuk melayani masyarakat secara maksimal, memperhatikan kualitas interaksi, serta menjaga akurasi dan ketepatan prosedur administrasi. Komitmen ini menjadi landasan bagi pelaksanaan berbagai inovasi dan perbaikan layanan yang dilakukan di tingkat desa.
2. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah sosialisasi informasi. Penyampaian informasi melalui kepala dusun dan RT belum mampu menjangkau seluruh warga secara optimal. Akibatnya, beberapa warga datang ke kantor desa tanpa dokumen lengkap, sehingga pelayanan mengalami keterlambatan. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah desa mengembangkan berbagai strategi, seperti penggunaan papan pengumuman, media sosial, dan forum pertemuan warga, dengan tujuan agar

masyarakat lebih memahami prosedur layanan dan persyaratan dokumen yang diperlukan.

3. Penertiban alur pelayanan dan prosedur administrasi juga menjadi fokus penting. Mekanisme pelayanan yang terstruktur diwujudkan dengan kewajiban membawa dokumen pendukung, seperti surat pengantar dari RT dan kepala dusun, sebelum mengurus administrasi di desa. Langkah ini memastikan keaslian warga, memperjelas alur pelayanan, dan menjaga ketertiban administrasi. Penertiban ini juga disertai peningkatan fasilitas pelayanan, seperti perluasan ruang tunggu dan penyediaan komputer untuk setiap kepala seksi. Perbaikan fasilitas ini diharapkan dapat mempercepat pelayanan, mengurangi antrean, serta menciptakan proses administrasi yang lebih efisien dan nyaman bagi masyarakat.
4. Ketelitian administrasi kependudukan menjadi aspek yang tidak kalah penting. Dokumen kependudukan berperan sebagai dasar bagi berbagai layanan publik, termasuk pendidikan, kesehatan, dan layanan perbankan. Oleh karena itu, prosedur administrasi harus dilakukan dengan teliti dan akurat. Pemerintah desa menekankan kepatuhan terhadap prosedur resmi, sekaligus menyeimbangkan tuntutan pelayanan yang cepat dengan kebutuhan verifikasi dokumen yang sah. Hal ini menunjukkan upaya menjaga kualitas layanan publik agar tetap valid, legal, dan dapat dipercaya masyarakat.
5. Inovasi teknologi juga menjadi salah satu langkah strategis untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan. Aplikasi berbasis Excel SISAPI digunakan untuk mempercepat pembuatan surat tertentu, meskipun data tetap diverifikasi secara manual oleh petugas terkait. Beberapa dokumen tetap mengikuti format resmi dari dinas terkait, sehingga inovasi ini tidak mengurangi akurasi dan kepatuhan terhadap standar administratif. Pengarsipan dokumen sebagian besar masih dilakukan secara manual, dengan softfile hanya digunakan sebagai pendukung sementara. Sistem ini memudahkan proses verifikasi dan pencarian dokumen, sekaligus mengurangi beban administrasi yang berulang.
6. Pelayanan di bidang kesejahteraan masyarakat juga diberikan dengan pendekatan fleksibel. Pemerintah desa tetap melayani kebutuhan mendesak warga meskipun di luar jam pelayanan resmi. Selain itu, perangkat desa menunjukkan tanggung jawab kolektif melalui pelaksanaan piket kebersihan secara mandiri, yang turut menjaga kenyamanan dan kebersihan lingkungan kerja. Pendekatan ini menunjukkan perhatian tidak hanya pada kualitas layanan, tetapi juga pada kondisi lingkungan kerja yang mendukung efektivitas pelayanan.

Secara keseluruhan, upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas layanan publik dapat dirinci sebagai berikut: komitmen perangkat desa yang responsif, ramah, dan konsisten; penertiban alur dan prosedur administrasi; ketelitian dalam administrasi kependudukan; inovasi teknologi dan pengarsipan dokumen; peningkatan fasilitas pelayanan; pelayanan fleksibel dan responsif di bidang kesejahteraan; serta perbaikan mekanisme sosialisasi informasi kepada masyarakat. Kombinasi berbagai upaya ini mencerminkan pendekatan komprehensif pemerintah desa untuk

menciptakan layanan publik yang efektif, efisien, akuntabel, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Upaya-upaya tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan publik di Desa Sidomulyo tidak hanya fokus pada prosedur administratif, tetapi juga pada aspek manusiawi, teknologi, dan lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan layanan publik yang efektif memerlukan integrasi antara komitmen, prosedur, inovasi, fasilitas, dan komunikasi dengan masyarakat.

Hasil Analisis Data Sintesis

Sintesis hasil penelitian dilakukan untuk merumuskan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Desa Sidomulyo. Pendekatan sintesis mengintegrasikan temuan dari perspektif masyarakat menggunakan dimensi SERVQUAL dan upaya yang telah dilakukan pemerintah desa. Analisis ini menghasilkan tiga rekomendasi strategis utama yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa masyarakat menilai fasilitas fisik desa memadai dan pelayanan umumnya cepat, responsif, kompeten, dan peduli terhadap kebutuhan warga. Namun, terdapat kendala pada sosialisasi informasi yang masih terbatas, prosedur administrasi yang harus mengikuti instansi lain, serta keterbatasan dalam digitalisasi layanan. Di sisi lain, pemerintah desa telah melakukan berbagai upaya, termasuk penataan fasilitas fisik, penertiban alur administrasi, penerapan aplikasi SISAPI, serta memberikan layanan yang fleksibel dan perhatian personal kepada warga. Meski demikian, digitalisasi layanan belum menyeluruh, sosialisasi informasi masih terbatas, dan koordinasi dengan instansi eksternal perlu ditingkatkan.

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat peluang strategis untuk peningkatan layanan publik, terutama terkait digitalisasi layanan, koordinasi eksternal, dan sosialisasi informasi agar layanan lebih selaras dengan kebutuhan masyarakat.

1. Rekomendasi Strategis

- 1) Digitalisasi layanan dan informasi perlu dikembangkan lebih luas. Penerapan aplikasi SISAPI sebaiknya diperluas untuk mencakup seluruh jenis dokumen administrasi desa. Selain itu, berbagai kanal komunikasi online, seperti website desa, WhatsApp, dan media sosial, dapat dimanfaatkan untuk mempermudah warga memperoleh informasi maupun layanan tanpa harus hadir langsung di kantor desa. Langkah ini diharapkan meningkatkan aksesibilitas layanan dan mengurangi hambatan geografis bagi masyarakat.
- 2) Koordinasi dan efisiensi prosedur dengan instansi terkait perlu ditingkatkan. Komunikasi rutin dengan pihak kabupaten, kepolisian, dan lembaga lain yang berwenang dapat mempercepat proses administrasi serta memastikan ketepatan waktu pelayanan. Selain itu, penyederhanaan prosedur internal desa diharapkan dapat memperlancar alur pelayanan, meminimalkan keterlambatan akibat faktor eksternal, dan meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan publik.

- 3) Sosialisasi dan transparansi informasi harus diperluas. Papan pengumuman, media sosial, dan forum warga dapat digunakan untuk memastikan informasi sampai kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan. Pelayanan yang lebih personal dan fleksibel juga perlu diterapkan, misalnya melalui alternatif layanan digital bagi warga yang tidak dapat hadir langsung, sehingga setiap warga tetap merasa diperhatikan dan dilayani secara adil.

Dengan penerapan tiga rekomendasi strategis ini, layanan publik di Desa Sidomulyo diharapkan menjadi lebih efektif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan tetap menjaga kualitas yang responsif, profesional, dan peduli.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sidomulyo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Sidomulyo telah menunjukkan kinerja yang baik dan selaras dengan kebutuhan masyarakat. Analisis berdasarkan lima dimensi model SERVQUAL — yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* — memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik di tingkat desa.

- 1) Pada dimensi *tangibles*, sarana dan prasarana kantor desa dinilai memadai dan representatif. Fasilitas yang bersih, ruang tunggu yang tertata rapi, serta perangkat pendukung administrasi yang terorganisir menciptakan kesan profesional. Aspek fisik ini menjadi kontak awal antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik. Meski demikian, terdapat masukan untuk peningkatan fasilitas berbasis digital, seperti layar informasi layanan dan sistem antrian elektronik, guna mempercepat proses pelayanan.
- 2) Dimensi *reliability* menunjukkan bahwa layanan yang diberikan perangkat desa konsisten dan sesuai prosedur serta waktu yang dijanjikan. Pelayanan administrasi kependudukan, surat keterangan usaha, dan pengurusan izin keramaian dijalankan secara efektif, meski terkadang terpengaruh oleh faktor eksternal, seperti keterlambatan dari instansi mitra, yang berdampak pada penyelesaian dokumen tertentu.
- 3) Pada dimensi *responsiveness*, perangkat desa cukup cepat dan tanggap dalam merespons kebutuhan masyarakat. Penggunaan media komunikasi digital, seperti WhatsApp, untuk konsultasi dan tindak lanjut administrasi menunjukkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi komunikasi. Pelayanan yang fleksibel dan tidak kaku terhadap jam kerja memperkuat persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang responsif, meski sistem digitalisasi penuh belum sepenuhnya diimplementasikan.
- 4) Dimensi *assurance* menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap kompetensi, integritas, dan keterampilan petugas desa. Masyarakat merasa yakin bahwa pelayanan dilakukan oleh petugas yang memahami tugasnya, bersikap ramah, sopan, dan menjunjung etika pelayanan publik. Aspek ini memperkuat citra pelayanan yang profesional dan dapat dipercaya.

- 5) Sementara itu, dimensi *empathy* memperlihatkan perhatian perangkat desa terhadap kondisi sosial masyarakat. Pendekatan personal dalam melayani kelompok rentan, pemberian solusi bagi warga yang tidak dapat hadir langsung, serta komunikasi intensif memperlihatkan pelayanan publik yang inklusif. Namun, sosialisasi yang lebih luas masih diperlukan agar seluruh lapisan masyarakat memahami hak dan prosedur layanan secara merata.

Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Sidomulyo telah mencapai tingkat kepuasan yang baik. Kekuatan utama terletak pada sikap petugas dan komunikasi pelayanan. Penguatan aspek sistem, koordinasi lintas instansi, serta dukungan fasilitas digital tetap menjadi area pengembangan strategis untuk meningkatkan efektivitas layanan dan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis.

2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik oleh Pemerintah Desa

Upaya peningkatan kualitas layanan publik di Desa Sidomulyo dapat dikategorikan sebagai transformasi pelayanan berbasis adaptasi dan inovasi sosial. Pemerintah desa memandang pelayanan publik bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan interaksi sosial yang menuntut profesionalisme, empati, dan efisiensi.

Langkah-langkah strategis yang telah dilakukan antara lain:

1. Optimalisasi sistem administrasi digital dan komunikasi daring: Pemanfaatan aplikasi digital dan media komunikasi, seperti WhatsApp, menunjukkan upaya merespons kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan cepat dan fleksibel. Langkah ini selaras dengan dimensi *responsiveness* dalam SERVQUAL.
2. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia: Pelatihan perangkat desa dalam pengelolaan administrasi, pelayanan publik, dan pemanfaatan teknologi meningkatkan kompetensi petugas serta kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan mereka, yang sesuai dengan dimensi *assurance*.
3. Koordinasi dan kolaborasi antarinstansi: Kerja sama dengan kecamatan, kepolisian, dan lembaga sosial bertujuan mempercepat layanan lintas kewenangan dan menjaga konsistensi pelayanan sesuai prinsip *reliability*.
4. Sosialisasi dan partisipasi masyarakat: Pendekatan partisipatif melibatkan warga dalam memahami prosedur dan memberikan masukan terhadap layanan. Strategi ini mencerminkan nilai *empathy* dan meningkatkan keterlibatan warga dalam menciptakan layanan yang relevan dengan kebutuhan mereka.

Secara keseluruhan, pemerintah desa telah menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pembaharuan sistem, penguatan kapasitas perangkat desa, dan kolaborasi kelembagaan, sejalan dengan konsep continuous improvement dalam manajemen pelayanan publik modern.

3. Rekomendasi Strategis untuk Pengembangan Layanan Publik

Berdasarkan sintesis antara kualitas pelayanan publik dan upaya pemerintah desa, penelitian ini mengidentifikasi tiga rekomendasi strategis:

1. Penguatan digitalisasi dan integrasi sistem pelayanan publik: Desa Sidomulyo perlu mengembangkan sistem digital yang terintegrasi agar pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan inklusif. Digitalisasi tidak hanya mempermudah administrasi, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas publik. Sistem ini dapat dimulai dari aplikasi lokal yang terhubung dengan layanan kependudukan dan sosial, memungkinkan akses layanan bagi kelompok rentan dan masyarakat yang tidak dapat hadir secara fisik, sekaligus memperkuat dimensi *responsiveness* dan *reliability*.
2. Penguatan kompetensi, etika, dan profesionalisme perangkat desa: Kualitas pelayanan sangat bergantung pada kualitas SDM. Pelatihan teknis, manajerial, dan etika pelayanan publik, berbasis studi kasus lokal, akan meningkatkan kompetensi petugas serta membangun kepercayaan masyarakat (*assurance*). Profesionalisme mencakup kemampuan bersikap empatik, sabar, dan komunikatif, yang sangat penting dalam konteks masyarakat pedesaan yang plural.
3. Optimalisasi sosialisasi, kolaborasi, dan partisipasi masyarakat: Pelayanan publik yang efektif membutuhkan keterlibatan aktif masyarakat. Sosialisasi berkelanjutan melalui pertemuan warga, media sosial, dan papan informasi digital, serta kolaborasi antar instansi, akan memastikan informasi tersampaikan merata dan mengurangi tumpang tindih kewenangan. Strategi ini selaras dengan dimensi *empathy* dan *tangibles*, menciptakan sistem informasi yang mudah diakses dan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Ketiga rekomendasi tersebut merupakan bagian dari proses penguatan tata kelola pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat (*community-based governance*). Implementasi yang konsisten dan partisipatif berpotensi menjadikan Desa Sidomulyo sebagai desa pelayanan unggul yang berorientasi pada kualitas, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan publik di Desa Sidomulyo, Kecamatan Kebonagung, Kabupaten Pacitan tahun 2025, dengan pendekatan kualitatif dan kerangka SERVQUAL, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama.

1. Kualitas layanan publik di Desa Sidomulyo menunjukkan capaian positif pada seluruh dimensi SERVQUAL. Masyarakat menilai bahwa fasilitas fisik kantor desa bersih, tertata rapi, dan nyaman, menunjukkan bukti fisik (*tangibles*) yang

mendukung profesionalisme pelayanan. Keandalan (*reliability*) layanan terlihat dari konsistensi prosedur dan ketepatan waktu penyelesaian administrasi. Ketanggapan (*responsiveness*) tercermin dari kemampuan perangkat desa merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan fleksibel, termasuk melalui media komunikasi digital. Jaminan (*assurance*) terlihat dari tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan, integritas, dan etika petugas desa. Sementara itu, kepedulian (*empathy*) tercermin melalui perhatian terhadap kelompok rentan dan pendekatan personal dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan, dimensi-dimensi tersebut menunjukkan bahwa Desa Sidomulyo telah berupaya menciptakan layanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Upaya Pemerintah Desa Sidomulyo dalam meningkatkan kualitas layanan publik telah berjalan secara aktif dan inovatif, meskipun masih menghadapi beberapa keterbatasan. Desa telah mengimplementasikan inovasi lokal, seperti pengembangan aplikasi berbasis *Excel* (SISAPI), penerapan fleksibilitas jam layanan di luar jam resmi, serta pembagian tugas kebersihan yang mandiri untuk menjaga lingkungan kantor tetap kondusif. Namun demikian, digitalisasi layanan belum terintegrasi sepenuhnya, koordinasi antarinstansi masih perlu diperkuat, serta ketersediaan sumber daya manusia menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas layanan.
3. Hasil sintesis dari temuan penelitian dan teori SERVQUAL menghasilkan rekomendasi strategis untuk pengembangan layanan publik yang efektif, adaptif, dan berkelanjutan. Tiga rekomendasi utama meliputi:
 - 1) Digitalisasi dan integrasi sistem layanan publik desa, untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat.
 - 2) Peningkatan kapasitas, etika, dan profesionalisme perangkat desa, guna memperkuat kepercayaan publik dan menjaga konsistensi mutu layanan.
 - 3) Penguatan partisipasi masyarakat dan sosialisasi kebijakan layanan, agar layanan publik lebih inklusif, partisipatif, dan sesuai dengan kebutuhan warga.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, beberapa rekomendasi strategis diajukan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan publik di Desa Sidomulyo.

1. Bagi Pemerintah Desa Sidomulyo, pengembangan sistem layanan digital terpadu menjadi langkah prioritas. Sistem berbasis web atau aplikasi sederhana yang mudah diakses masyarakat diharapkan dapat mempercepat proses layanan, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan akuntabilitas administrasi. Selain itu, penyusunan standar operasional prosedur layanan yang berbasis pada waktu penyelesaian dan jenis kebutuhan masyarakat perlu dilakukan secara sistematis. Dengan SOP yang jelas, keandalan dan konsistensi pelayanan dapat ditingkatkan, sehingga setiap warga menerima layanan secara adil dan tepat waktu.

2. Peningkatan kapasitas perangkat desa juga menjadi aspek penting. Pelatihan rutin dalam bidang teknologi informasi, komunikasi publik, dan etika pelayanan publik akan memperkuat kompetensi petugas serta meningkatkan profesionalisme dan kepercayaan masyarakat. Kompetensi yang memadai akan mendukung kelancaran alur pelayanan, mengurangi kesalahan prosedur, dan meningkatkan kualitas interaksi antara perangkat desa dengan warga.
3. Bagi masyarakat, peran aktif dalam proses pelayanan publik sangat diperlukan. Partisipasi warga dapat diwujudkan dengan mematuhi prosedur administratif, menyiapkan dokumen secara lengkap, serta memberikan umpan balik konstruktif terkait mutu layanan. Selain itu, adaptasi masyarakat terhadap inovasi layanan digital menjadi kunci agar fasilitas yang disediakan desa dapat dimanfaatkan secara optimal, meningkatkan efisiensi, dan mempercepat akses layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana (2024), *Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge*, Vol. 1, No. 1, Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Ahsan, Muh. (2024), "Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (DIGIDES) di Desa Garessi Kabupaten Barru," *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Alim, Mohamad Steven dan Rizkiyanto Ibrahim (2023), "*Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Desa Moluo Kabupaten Gorontalo Utara*," *Innovative: Journal of Social Science Research*, Vol. 4, No. 2, hlm. 3793–3802, Gorontalo: Innovative Journal Publisher.
- Braun, Virginia dan Victoria Clarke (2022), *Thematic Analysis: A practical Guide*, London: Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2002), *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ikatan Akuntan Indonesia (2001), *Standar Profesional Akuntan Publik*, Yogyakarta: Penerbit YKPN.
- Lexy J. Moleong (2019), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurfaizah (2024), "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu," *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.
- Paningtyas, A. (2023), *Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Layanan Publik*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry (1988), *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, hlm. 12–40, New York: New York University, Institute of Retail Management.
- Prasetyo, A. D. (2022), *E-Government dan Transformasi Digital Desa: Strategi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta: Deepublish.

- Pungkiwati, I Gusti Ayu Trisna (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*, Malang: Universitas Brawijaya.
- Rukin, Lukman Hakim dan Fani Amalia Diyanti (2024), *Potret Pelayanan Publik Pemerintahan Desa*, Bandung: Widina Media Utama.
- Sugiyono (2020), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Suhartono (2003), "Pengujian Terhadap Keterkaitan Antara Kebijakan Dividen dan Kebijakan Hutang Secara Simultan pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta," *Hasil Penelitian*, LPM STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia, NO 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyudi, Heru, Ardiyansah dan Albarika Kharisma Safira (2025), "Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Parigi Kabupaten Serang," *Jurnal Publisitas*, Vol. 11, No. 2, April 2025, hal. 166–175.
- Widodo, Wawancara pribadi dengan Nelayan (Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu), 05 Oktober 2025.
- Yin, Robert K. (2018), *Case Study Research and Applications: Design and Methods*, California: Sage Publications.



Diterbitkan Oleh STIE Widya Wiwaha
ISSN 2986-4674

[Home](#) / Editorial Masthead

Editorial Masthead

Journal editor

agungsp agungsp

Insiatiningsih Insiatiningsih

Siti Khotimah23

Muhammad Mathori

Suci Utami Wikaningtyas

editor ww

Zulkifli Zulkifli

View [Editorial History](#)

Peer Reviewers in Previous Year

The editors express their appreciation of the reviewers for 2025 listed below.

Izra Berakon

Wahyu Purwanto

Arif Singapurwoko

Sri Sundari

Trisninawati Trisninawati

Make a Submission
INFORMATION
For Readers
For Authors
For Librarians
EDITORIAL POLICIES
Publication Ethic
Editorial Team
Reviewer
Focus and Scope
Author Guidelines
Peer Review Process
Publication Frequency
Publication fee
Plagiarism Checker
Copyright Notice
Open Access Policy
Ethical Statement
Publisher
ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2986-4674

TOOLS



INDEXING LIST



Support By



VISITORS

00039564