
Analisis Pelayanan Publik di Desa Duyungan Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen

Airra Aulia Nisa' Putri

Universitas Terbuka Surakarta, Indonesia

*Corresponding author, e-mail: alirraputri@gmail.com

Abstract

Duyungan Village is the smallest unit of government that has an important role in providing optimal public services to the community. Public services are a crucial aspect in improving the welfare of the community, where the government is required to provide effective, efficient, and transparent services. In Duyungan Village, although there are various services provided by the village government, there are still challenges related to the quality and accessibility of these services. This research aims to analyze public services in Duyungan Village, Sidoharjo Sub-district, Sragen Regency. This research used a descriptive qualitative approach with data collection through interviews and participatory observation. The results show that the main challenges in public services in Duyungan Village are limited human resources, inadequate infrastructure, and lack of socialization of service rights to the community. Based on these findings, this research recommends increasing the capacity of village officials, providing adequate facilities, and increasing community participation in the service process. It is hoped that the findings in this study can be the basis for improvement efforts in improving the quality of public services in Duyungan Village.

Keywords: Public Service, Service Quality, Community Participation, Duyungan Village



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar fundamental dalam negara hukum yang demokratis. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 2 menyatakan bahwa undang-undang ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik. Pasal 3 menggarisbawahi pentingnya pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan kesederhanaan. Namun, meskipun telah ada landasan hukum yang jelas, implementasi di tingkat desa seringkali menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Di Desa Duyungan, misalnya, meskipun sebagian besar petugas pelayanan publik cukup responsif, masih terdapat keluhan mengenai ketepatan waktu pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh salah satu responden: "Pelayanan sudah bagus, cuma pegawai kelurahan datangnya agak siang." Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam kedisiplinan dan efisiensi waktu dalam pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, aparat pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat demi tercapainya kesejahteraan masyarakat (Riani, 2022).

Definisi pelayanan publik telah dirumuskan oleh berbagai pihak, yang menekankan pada peran pemerintah dan lembaga terkait dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ratminto dan Winarsih (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala jenis layanan

yang diberikan oleh pemerintah pusat, daerah, BUMN, dan BUMD, baik berupa barang maupun jasa, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan peraturan perundang-undangan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 juga menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, meskipun terdapat landasan hukum dan definisi yang jelas mengenai pelayanan publik, implementasi yang efektif di tingkat desa sangat bergantung pada beberapa faktor, termasuk kompetensi petugas dan sarana prasarana yang ada.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip dasar agar dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan mencakup dua aspek, yaitu individu/organisasi dan pemenuhan kebutuhan (Erlianti, 2019). Sinambela (2007) menyebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesamaan hak. Kegagalan dalam menerapkan prinsip-prinsip ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks Desa Duyungan, meskipun terdapat upaya untuk mengedepankan prinsip-prinsip tersebut, ada kendala pada aksesibilitas dan fasilitas yang memadai. Sebagai contoh, salah satu responden mengungkapkan bahwa fasilitas untuk kegiatan olahraga di desa tersebut belum memadai, "Layanan kegiatan olahraga di Desa Kroyo fasilitasnya jauh lebih baik dan luas daripada di Desa Duyungan." Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk memberikan pelayanan yang baik, keterbatasan fasilitas fisik dapat menghambat kualitas pelayanan yang optimal.

Selain itu, fasilitas yang terbatas menjadi salah satu tantangan besar dalam pelayanan publik di desa ini. Hal ini sama dengan temuan (Safitri & Cikusin, 2022) yang terdapat beberapa masalah dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul yang menghambat efektivitas kualitas layanan, seperti terbatasnya sarana dan prasarana serta kurangnya sumber daya aparatur pemerintah. Gedung serbaguna yang tidak memadai untuk berbagai kegiatan, serta kurangnya sarana kesehatan yang cukup strategis, menjadi permasalahan yang dihadapi. Sebagai contoh, menurut salah satu responden, "Didirikan fasilitas pustu (puskesmas pembantu) yang satu area dengan kantor desa. Bidan desa rumahnya kurang strategis." Kendala ini memperlihatkan bahwa meskipun layanan sudah ada, letak dan kualitas fasilitas yang kurang memadai menjadi faktor penghambat yang perlu diperbaiki.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, kualitas layanan sangat bergantung pada kompetensi SDM dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Kualitas tidak hanya untuk lembaga penyelenggara jasa komersial, tetapi juga telah merembes ke lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan kualitas pelayanan publik (Permatasari, 2020). Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Handika (2020) dalam penelitiannya menekankan pentingnya dimensi responsiveness dalam pelayanan publik, di mana kecepatan dan ketepatan waktu dalam merespons permintaan masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Di Desa Duyungan, meskipun sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas cukup responsif, masih ada masalah terkait ketepatan waktu dan prosedur dalam pelayanan, yang juga tercermin dalam minimnya akses terhadap platform digital untuk informasi layanan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu responden, "Minimnya website desa," yang menunjukkan keterbatasan aksesibilitas informasi yang tersedia. Keterbatasan akses ini menghambat transparansi dan mempersulit masyarakat dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Implementasi e-government pada dasarnya merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan tatanan birokrasi yang transparan, akuntabel serta responsif dengan memanfaatkan adanya teknologi (Prihartono, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diterima di Desa Duyungan. Dengan menggunakan pendekatan teori SERVQUAL, penelitian ini akan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, baik dalam hal kompetensi SDM, aksesibilitas informasi, maupun fasilitas yang tersedia. Temuan dari Cendana (2022) yang mengungkapkan bahwa pengetahuan petugas terkait prosedur pelayanan juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan memberikan gambaran bahwa pelatihan untuk petugas di Desa Duyungan menjadi penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Keterbatasan sarana prasarana, ketepatan waktu dalam prosedur pelayanan, serta komunikasi yang kurang efektif menjadi faktor penghambat yang perlu segera diperbaiki agar pelayanan publik di desa ini dapat lebih memenuhi harapan masyarakat. Sembiring & Sinaga (2021) juga menegaskan pentingnya pemahaman masyarakat mengenai layanan yang diberikan dan bagaimana hal ini dapat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan publik yang diterima. Penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik telah banyak dilakukan, menunjukkan bahwa pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah untuk diakses, utamanya di era informasi dan globalisasi (Andhika, 2018; Ali dan Saputra, 2020).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam persepsi, harapan, dan pengalaman masyarakat Desa Duyungan Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami makna dan pengalaman yang dimiliki oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik secara lebih mendalam. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui dua teknik, yaitu wawancara dan observasi partisipatif. Wawancara dirancang untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan mendalam dari masyarakat mengenai pengalaman mereka dalam menerima layanan publik. Sementara itu, observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati langsung proses penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Duyungan. Peneliti akan berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa, sehingga dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang interaksi antara aparat desa dan masyarakat serta cara pelayanan dilaksanakan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik, model SERVQUAL digunakan yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1988), yakni mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Masruroh & Rahmaningtyas, 2018). Analisis data kemudian dilanjutkan dengan analisis tematik, yang bertujuan untuk mengidentifikasi tema-tema penting yang muncul dari wawancara dan observasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Reliability

Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa *reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat diandalkan. Dalam konteks pelayanan publik di Desa Duyungan, hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat umumnya merasa puas dengan keandalan layanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara, responden memberikan penilaian rata-rata di skala 4 dan 5, yang menunjukkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan publik. Misalnya, salah satu responden menyatakan, "Layanan sudah bagus, sejauh ini saya merasa puas." Ini mencerminkan bahwa masyarakat percaya bahwa pelayanan yang mereka terima konsisten dan memenuhi harapan mereka.

Dalam hal jenis layanan, responden menyebutkan berbagai layanan yang sering mereka gunakan, seperti pelayanan kesehatan (imunisasi anak), pembuatan surat pengantar guna pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan akta kematian, pembaruan Kartu Keluarga (KK), serta pengurusan surat-surat administrasi dan perizinan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa telah menyediakan layanan yang beragam dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Namun, meskipun umumnya dinilai baik, masih terdapat beberapa catatan mengenai aspek keandalan. Beberapa responden mengungkapkan harapan agar petugas lebih disiplin dalam menjalankan tugasnya. Salah satu responden mengatakan, "Pelayanan sudah bagus, cuma pegawai kelurahan datangnya agak siang." Pernyataan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu kedatangan petugas menjadi faktor penting dalam menilai keandalan layanan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Handika (2020), yang menemukan bahwa keandalan dalam pelayanan publik di kantor SAMSAT sudah cukup baik, di mana petugas melayani dengan teliti dan cermat serta memiliki standar pelayanan yang jelas.

Selain itu, ketika membandingkan kualitas layanan di Desa Duyungan dengan desa lain, beberapa responden merasa bahwa layanan di Duyungan lebih baik. Namun, ada juga catatan mengenai fasilitas olahraga yang kurang memadai dibandingkan dengan desa lain. Salah satu responden menyebutkan, "Layanan kegiatan olahraga di Desa Kroyo fasilitasnya jauh lebih baik dan lebih luas." Dengan adanya hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kepercayaan terhadap keandalan layanan di Desa Duyungan, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal fasilitas.

Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun dimensi reliability sudah dikategorikan baik oleh masyarakat, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Informasi yang disampaikan belum selalu jelas dan beberapa petugas masih belum memahami aturan dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa untuk meningkatkan pelatihan bagi petugas agar dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Dengan demikian, masyarakat tidak akan merasa kebingungan saat membutuhkan pelayanan.

Responsiveness

Responsiveness adalah dimensi yang menggambarkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Menurut Parasuraman et al. (1988), responsiveness mencakup kemauan petugas untuk membantu dan memberikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan secara jelas. Keresponsifan dalam pelayanan publik sangat penting karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Widanti (2022), Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara, responden umumnya menilai bahwa responsivitas Pemerintah Desa Duyungan terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat sudah baik. Sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas merespons keluhan atau pertanyaan mereka dengan cepat dan efektif. Dari semua responden yang dilakukan wawancara mengatakan bahwa sudah cepat dalam menanggapi ketika ditanya mengenai kecepatan respons petugas. Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa didengar dan dilayani dengan baik.

Sebagian responden merasa bahwa pemerintah desa cukup responsif terhadap keluhan mereka, dengan beberapa menyatakan bahwa keluhan mereka ditangani dengan cepat dan efektif. Misalnya, ada responden yang mengungkapkan kepuasan karena setelah mengajukan keluhan, mereka langsung diarahkan dan dicarikan solusi. Penelitian oleh Handika (2020) menunjukkan bahwa responsivitas dalam pelayanan publik sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sejalan dengan temuan di Desa Duyungan yang

menunjukkan bahwa petugas cukup cepat dalam merespons keluhan. Namun, seiring dengan penelitian oleh Sembiring & Sinaga (2021), ada harapan agar pemerintah desa lebih meningkatkan kedisiplinan waktu petugas, karena ketepatan waktu masih menjadi perhatian bagi sebagian masyarakat.

Akan tetapi, meskipun penilaian terhadap responsivitas umumnya positif, masih terdapat beberapa catatan yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Beberapa responden mengungkapkan harapan agar petugas lebih disiplin dalam menjalankan jam kerja dan tidak terlambat datang ke lokasi pelayanan. Salah satu responden mengatakan bahwa, "Pelayanan sudah bagus, cuma pegawai kelurahan datangnya agak siang." Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap responsivitas layanan.

Kecepatan merespons merupakan salah satu aspek yang paling diapresiasi oleh masyarakat. Banyak responden merasa bahwa petugas memberikan pelayanan dengan cepat. Mereka menilai bahwa setiap pertanyaan atau keluhan yang diajukan langsung ditanggapi tanpa menunggu waktu yang lama. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berupaya agar pelayanan tidak hanya tepat, tetapi juga cepat, yang tentunya berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kecepatan merespons ini mencerminkan pentingnya petugas untuk selalu siap dan tanggap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Namun, responsivitas tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasa bahwa petugas tidak hanya cepat merespons, tetapi juga memberikan pelayanan yang cermat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mereka merasa bahwa setiap langkah yang diambil oleh petugas sudah mempertimbangkan ketepatan dan kebutuhan mereka, yang menunjukkan bahwa pemerintah desa berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan memperhatikan setiap detail yang penting. Dengan kualitas pelayanan yang baik ini, masyarakat merasa lebih percaya terhadap sistem pelayanan yang ada.

Meski demikian, masih ada beberapa harapan dari masyarakat terkait kedisiplinan petugas. Beberapa responden menyatakan bahwa meskipun pelayanan sudah cepat dan efektif, ada beberapa petugas yang terkadang datang terlambat. Hal ini menjadi perhatian karena kedisiplinan dalam menjalankan tugas sangat penting untuk menjaga ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Keterlambatan petugas, meskipun tidak sering terjadi, dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap tingkat responsivitas layanan secara keseluruhan. Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor kunci yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Selain itu, pengelolaan keluhan oleh petugas juga menjadi salah satu aspek yang dinilai baik. Masyarakat merasa bahwa setiap keluhan yang mereka ajukan langsung mendapatkan perhatian, dan petugas berusaha memberikan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Hal ini menunjukkan adanya mekanisme pengaduan yang efektif di pemerintah desa. Dengan adanya sistem yang baik untuk menangani keluhan, masyarakat merasa lebih dihargai dan didengar. Mereka juga merasa lebih nyaman dalam berinteraksi dengan pemerintah desa karena tahu bahwa keluhan mereka tidak akan diabaikan.

Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun dimensi *responsiveness* sudah dikategorikan baik oleh masyarakat, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa untuk meningkatkan pelatihan bagi petugas agar dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif, disiplin, dan tepat waktu.

Assurance

Assurance adalah dimensi yang berkaitan langsung dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat membangun rasa percaya dan percaya diri. Menurut Parasuraman et al. (1988), assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat. Dimensi ini sangat penting karena dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara, responden umumnya menilai sikap dan perilaku petugas pelayanan publik di Desa Duyungan dengan baik. Rata-rata penilaian responden berada pada skala 4 dan 5, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa petugas sangat ramah dan bersikap baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas desa berhasil menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi masyarakat. Suasana yang ramah ini tentunya berperan dalam membangun rasa percaya masyarakat terhadap petugas dan layanan yang diberikan.

Namun, meskipun penilaian terhadap dimensi assurance umumnya positif, masih terdapat beberapa catatan yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Beberapa responden mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan sudah baik, masih ada petugas yang terkadang kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu responden mengungkapkan, "Pelayanan sudah bagus, tetapi ada beberapa petugas yang kadang kurang responsif." Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran akan pentingnya sikap ramah dan responsif dalam pelayanan perlu lebih ditingkatkan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan keterbukaan dalam melayani.

Selain itu, meskipun informasi yang diberikan petugas cukup jelas, masih ada beberapa responden yang merasa bahwa sikap profesionalisme petugas perlu ditingkatkan. Ini termasuk ketepatan waktu dalam pelayanan dan keramahan dalam setiap interaksi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Cendana (2022), yang menekankan bahwa profesionalisme petugas sangat penting dalam membangun rasa percaya masyarakat terhadap layanan publik. Walaupun mayoritas responden di Desa Duyungan menilai sikap petugas baik, ada beberapa harapan untuk meningkatkan ketepatan waktu dan responsivitas, terutama dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman petugas terhadap prosedur dan peningkatan sikap profesional sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Masyarakat juga menilai bahwa petugas memiliki sikap yang sopan dan ramah. Kesopanan petugas sangat dihargai, karena memberikan rasa nyaman dan memperkuat hubungan yang baik antara petugas dan masyarakat. Dalam pelayanan publik, sikap sopan merupakan salah satu faktor utama yang dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap petugas. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Selain itu, masyarakat merasa bahwa petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Pengetahuan petugas yang memadai sangat penting karena dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa informasi yang diberikan adalah benar dan dapat dipercaya. Ketika petugas dapat memberikan penjelasan yang jelas dan tepat, masyarakat merasa lebih puas dan yakin terhadap keputusan atau informasi yang diberikan.

Namun, meskipun waktu pelayanan biasanya tepat, ada beberapa keluhan mengenai ketepatan waktu kedatangan petugas. Ketepatan waktu pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat, karena ketidaktepatan waktu dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Meskipun demikian, petugas di Desa Duyungan secara umum sudah berusaha untuk memenuhi standar waktu pelayanan yang ditetapkan, meski masih ada tantangan yang perlu diatasi.

Pengelolaan keluhan juga menjadi faktor penting dalam membangun rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah desa. Responden menyatakan bahwa ketika mereka

mengajukan keluhan atau pertanyaan, petugas merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa petugas desa cukup responsif dalam menangani permasalahan yang diajukan oleh masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi assurance di Desa Duyungan sudah diterapkan dengan baik oleh petugas. Namun, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan, seperti ketanggapan petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa untuk meningkatkan pelatihan bagi petugas mengenai etika pelayanan dan responsivitas agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih tanggap, dan lebih profesional. Dengan perbaikan ini, diharapkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa dapat semakin meningkat.

Empathy

Empathy adalah dimensi yang mencerminkan kemampuan petugas untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan masyarakat. Menurut Parasuraman et al. (1988), empati merupakan komponen penting dalam pelayanan publik yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan di Desa Duyungan, hasil wawancara menunjukkan bahwa responden umumnya merasa bahwa petugas telah menunjukkan sikap empati yang baik dalam memberikan layanan. Dimensi kepedulian (empati) dari petugas pelayanan cenderung positif dan tidak mengecewakan (Suprianto, 2023).

Rata-rata penilaian terhadap sikap dan perilaku petugas berada di skala 4 dan 5, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai. Salah satu responden menyatakan, "Petugasnya ramah dan sopan saat melayani," menggambarkan bagaimana sikap positif petugas dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi masyarakat. Masyarakat juga mengapresiasi ketika petugas memberikan perhatian lebih kepada individu, seperti membantu lansia atau penyandang disabilitas, yang mencerminkan sikap empati yang tinggi dari petugas.

Namun, meskipun penilaian terhadap dimensi empati umumnya positif, terdapat beberapa catatan dari responden mengenai perlunya peningkatan dalam komunikasi antara petugas dan masyarakat. Beberapa responden mengungkapkan bahwa informasi yang diberikan terkadang kurang jelas. Misalnya, salah satu responden mengatakan, "Kadang informasi yang diberikan kurang jelas," menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk memahami kebutuhan masyarakat, penyampaian informasi yang kurang efektif dapat mengurangi efektivitas empati. Mereka berharap agar petugas dapat lebih memahami kebutuhan spesifik masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih personal. Penelitian oleh Kartajaya & Ridwansyah (2012) mengungkapkan bahwa empati dalam pelayanan publik tidak hanya tentang perhatian, tetapi juga tentang komunikasi yang efektif dan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini relevan dengan temuan di Desa Duyungan, di mana meskipun petugas sudah menunjukkan empati yang baik, beberapa responden mengungkapkan bahwa komunikasi yang kurang jelas kadang mengurangi keefektifan pelayanan. Secara keseluruhan, meskipun dimensi empati di Desa Duyungan sudah diterapkan dengan baik oleh petugas, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa untuk meningkatkan pelatihan bagi petugas mengenai komunikasi efektif dan cara memahami kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam. Dengan demikian, diharapkan pemerintah desa dapat terus meningkatkan kualitas layanan publik agar masyarakat merasa lebih dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tangibles

Menurut Parasuraman et al. (1988), dimensi ini sangat penting karena memberikan kesan pertama kepada masyarakat tentang kualitas layanan yang mereka terima. Tangibles merupakan dimensi yang berkaitan dengan bukti fisik dari pelayanan yang diberikan, termasuk fasilitas, penampilan petugas, dan sarana yang digunakan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, responden memberikan penilaian yang bervariasi mengenai kondisi fasilitas di Desa Duyungan. Banyak responden menyatakan bahwa fasilitas sudah memadai, dengan pernyataan seperti, "Fasilitas sudah mumpuni." Ini menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat merasa bahwa infrastruktur yang ada mendukung pelayanan publik yang diberikan.

Namun, terdapat beberapa catatan mengenai fasilitas olahraga yang perlu diperhatikan. Salah satu responden menyebutkan, "Layanan kegiatan olahraga di Desa Kroyo fasilitasnya jauh lebih baik dan luas daripada di Desa Duyungan." Ini menunjukkan bahwa meskipun ada kepercayaan terhadap kualitas layanan di Duyungan, masih ada harapan untuk peningkatan dalam hal fasilitas olahraga. Penelitian Ratminto & Winarsih (2010) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan sarana prasarana sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Di Desa Duyungan, meskipun sebagian besar fasilitas sudah memadai, ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti fasilitas olahraga, untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

Responden juga menyoroti pentingnya kebersihan dan kerapian dalam memberikan kesan positif terhadap pelayanan. Meskipun tidak ada responden yang secara langsung mengomentari kebersihan ruang tunggu, penting untuk dicatat bahwa kebersihan adalah elemen kritis dalam menciptakan lingkungan yang nyaman bagi masyarakat. Dalam hal penampilan petugas, responden umumnya menilai bahwa petugas terlihat rapi dan profesional. Mereka mengharapkan agar petugas selalu menjaga penampilan agar dapat memberikan kesan positif kepada masyarakat. Hal ini penting karena penampilan petugas dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun dimensi tangibles di Desa Duyungan sudah diterapkan dengan baik dalam banyak aspek, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal fasilitas olahraga dan menjaga penampilan petugas. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu terus melakukan evaluasi terhadap kondisi fasilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa lebih nyaman dan puas.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Duyungan, Kecamatan Sidoharjo, Kabupaten Sragen, menggunakan lima dimensi SERVQUAL: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan di desa ini cukup baik, namun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan.

Secara umum, masyarakat merasa puas dengan keandalan layanan yang diberikan petugas desa, meskipun masih ada keluhan terkait ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi. Di sisi daya tanggap, petugas cukup responsif terhadap keluhan, namun ada harapan agar respon lebih cepat dalam situasi mendesak. Aspek jaminan menunjukkan bahwa sikap profesional petugas memberikan rasa aman, tetapi pengetahuan tentang prosedur pelayanan masih perlu ditingkatkan. Dalam hal empati, meskipun masyarakat merasa diperhatikan, komunikasi yang lebih jelas dan mudah dipahami sangat diperlukan. Terakhir, pada bukti fisik, fasilitas pelayanan sudah memadai, namun beberapa area seperti ruang tunggu dan fasilitas olahraga masih perlu perbaikan.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Duyungan, pemerintah desa perlu fokus pada beberapa aspek kunci. Pertama, penting untuk meningkatkan kapasitas

petugas melalui pelatihan rutin, agar mereka lebih memahami prosedur dan memiliki keterampilan komunikasi yang lebih baik. Selain itu, penerapan sistem informasi pelayanan yang terintegrasi akan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi layanan, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi. Pemerintah desa juga perlu memperkuat mekanisme umpan balik untuk memastikan respon cepat terhadap keluhan masyarakat, serta memperbaiki fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang lebih nyaman dan memadai.

Selain itu, komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah desa dan masyarakat perlu dibangun melalui forum atau pertemuan rutin, untuk mendengarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat secara langsung. Evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan juga penting untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik di Desa Duyungan akan meningkat, memberikan kepuasan lebih besar bagi masyarakat, dan memenuhi harapan mereka terhadap layanan yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Ali, M., & Saputra, A. (2020). Pentingnya Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 45-58.
- Andhika, R. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Era Informasi dan Globalisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 123-135.
- Cendana, R. (2022). Pelayanan publik pemerintah desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Publik*. 9(3), 45-58.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*. 1(1).
- Handika, A. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Kudus. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 4(1), 947-952.
- Kartajaya, H., & Ridwansyah, A. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Masrurroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2018). Penggunaan Model Servqual untuk Menyisik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*. 9(2), 666-678.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*. 2(1).
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Administrasi*. 14(2).
- Ratminto, & Winarsih, S. (2010). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 11(1).
- Safitri, S. D., & Cikusin, Y. (2022). Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Administrasi Kependudukan di Desa Panji Kidul, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(5), 123-135.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Kesehatan*, 1(1), 15-22.
- Sinambela, D. (2007). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suprianto, B. (2023). Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*. 8(2).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 3(1).