PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.98

KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DESA GUNTARANO DALAM MEMENUHI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TANANTOVEA KABUPATEN DONGGALA

* Manda[1], Kharisma[2], Elvina Okfani Tangali[3], Suci Delvita[4], Marsya Adhari[5], Iqbal[6], Mustainah[7], Intam Kurnia[8], Dandan Haryono[9]

[1,2,3,4,5,6,7,8,9]Universitas Tadulako

Email: amanda@fisip.untad.ac.id *

Kata Kunci
1. **Kualitas Pelayanan**
2. **SERVQUAL**
3. **Kepuasan Masyarakat**
4. **Pemerintah Desa**

Abstrak: Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis mutu pelayanan Pemerintah Desa Guntarano dalam memenuhi kepuasan warga di Kecamatan Tanantovea, Kabupaten Donggala. Pelayanan publik di level desa adalah ujung tombak birokrasi pemerintahan yang secara langsung berinteraksi dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari, sehingga mutu pelayanan ini menjadi indikator penting bagi keberhasilan pemerintahan desa. Studi ini menerapkan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive sampling, yang terdiri dari kepala desa, aparat desa, dan masyarakat yang memanfaatkan layanan. Analisis data dengan menggunakan model Miles dan Huberman. Teori yang diterapkan adalah teori kualitas layanan SERVQUAL (Service Quality) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang meliputi lima dimensi, yaitu: (1) keandalan (reliability); (2) ketanggapan (responsiveness); (3) jaminan (assurance); (4) empati (empathy); dan (5) bukti fisik (tangibles). Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Pemerintah Desa Guntarano secara keseluruhan telah menunjukkan upaya peningkatan, namun masih ada celah pada dimensi keandalan dan bukti fisik, terutama terkait dengan konsistensi waktu penyelesaian layanan serta keterbatasan fasilitas kantor desa. Aspek empati dan responsivitas yang dinilai masyarakat cukup baik karena petugas desa cukup tanggap terhadap kebutuhan warga. Kajian ini menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan di Desa Guntarano, perlu memusatkan perhatian pada perbaikan standar operasional prosedur, pengembangan kompetensi petugas, dan peningkatan infrastruktur layanan

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.98

Keyword
1. ***Service Quality***
2. ***SERVQUAL***
3. ***Community Satisfaction***
4. ***Village Government***

Abstract: *This study aims to identify and analyze the quality of Guntarano Village Government services in meeting citizen satisfaction in Tanantovea District, Donggala Regency. Public services at the village level are the spearhead of government bureaucracy, directly interacting with the daily needs of the community, making the quality of these services a crucial indicator of the success of village governance. This study employed qualitative methods through a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation studies with informants selected using purposive sampling, consisting of the village head, village officials, and community service users. Data analysis used the Miles and Huberman model. The applied theory is the SERVQUAL (Service Quality) theory by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which encompasses five dimensions: (1) reliability; (2) responsiveness; (3) assurance; (4) empathy; and (5) tangibles. The research findings indicate that the overall quality of Guntarano Village Government services has shown improvement, but there are still gaps in the dimensions of reliability and physical evidence, especially related to the consistency of service completion times and limited village office facilities. The empathy and responsiveness aspects were assessed by the community as quite good because village officials were quite responsive to residents' needs. This study states that to improve the quality of services in Guntarano Village, it is necessary to focus on improving standard operating procedures, developing officer competencies, and improving service infrastructure.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi sentral pemerintah dan paling dirasakan langsung oleh masyarakat. Dalam konteks pemerintahan desa, kualitas pelayanan sangat penting karena pemerintah desa merupakan unit pemerintahan terkecil yang paling dekat dengan penduduk dan bertanggung jawab langsung untuk menyediakan berbagai pelayanan administrasi dasar. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan tanggung jawab negara untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka dalam konteks pelayanan publik. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa mewajibkan pemerintah desa untuk memberikan pelayanan secara profesional, transparan, dan akuntabel.

Makalah ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Guntarano kepada masyarakat di Kecamatan Tanantovea, Kabupaten Donggala, dan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan. Desa Guntarano dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan desa yang proaktif dalam menyediakan berbagai pelayanan administrasi kepada warganya, sekaligus menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Konsep kualitas pelayanan publik dalam studi administrasi publik kontemporer tidak dapat dipisahkan dari perspektif kepuasan masyarakat sebagai konsumen pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah merupakan indikator kunci keberhasilan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik. Seperti yang dinyatakan oleh Sinambela (2011), kualitas pelayanan publik adalah kemampuan pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.98

Teori yang digunakan sebagai alat analisis dalam penelitian ini adalah teori SERVQUAL (Service Quality) yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). SERVQUAL merupakan model yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan secara komprehensif dan telah banyak diterapkan dalam berbagai konteks pelayanan publik, termasuk pemerintah daerah dan desa. Model ini menilai kualitas pelayanan dengan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima, menggunakan lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata.

Berdasarkan pengamatan awal di Desa Guntarano, beberapa tanda masalah kualitas pelayanan teridentifikasi, termasuk waktu pemrosesan dokumen administrasi yang tidak konsisten, fasilitas dan infrastruktur kantor desa yang terbatas, dan akses masyarakat yang terbatas terhadap informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan.

Situasi ini memunculkan kebutuhan akan penelitian ilmiah terstruktur untuk memberikan evaluasi objektif berbasis data tentang kualitas layanan Pemerintah Desa Guntarano. Secara akademis, studi ini diharapkan bisa memberi sumbangan pada kemajuan ilmu administrasi publik, khususnya analisis kualitas pelayanan di level pemerintahan desa. Secara praktis, hasil riset ini diharapkan menjadi referensi bagi Pemerintah Desa Guntarano dan Pemerintah Kabupaten Donggala dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan publik di tingkat desa

METODE

Studi ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh mengenai kualitas layanan di Desa

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.98

Guntarano sebagaimana dirasakan dan dinilai oleh masyarakat, bukan untuk mengukur variabel secara statistik. Moleong (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya, secara menyeluruh dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Lokasi penelitian adalah Kantor Desa Guntarano, Kecamatan Tanantovea, Kabupaten Donggala, Provinsi Sulawesi Tengah. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa Desa Guntarano merupakan desa representatif untuk menilai kualitas pelayanan dalam konteks tata kelola desa di Kabupaten Donggala.

Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi: (1) wawancara mendalam dengan informan yang dipilih melalui purposive sampling; (2) observasi langsung terhadap proses dan situasi pelayanan di kantor desa; dan (3) studi dokumentasi berkas-berkas terkait pelayanan, seperti Standar Pelayanan Desa, register pelayanan, dan dokumen.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mencakup tiga elemen utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Validitas data dipastikan melalui triangulasi sumber, yang melibatkan perbandingan data yang diperoleh dari desa dan masyarakat, dan triangulasi teknis dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Analisis kualitas pelayanan Pemerintah Desa Guntarano dalam penelitian ini didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Temuan penelitian disajikan berdasarkan masing-masing dimensi.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.98

1. Keandalan

   Dimensi keandalan mengacu pada kemampuan pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ini masih menjadi kelemahan dalam pemberian pelayanan di Desa Guntarano. Beberapa individu yang diwawancarai mengungkapkan bahwa waktu pemrosesan dokumen administrasi, seperti akta domisili, surat pengantar permohonan KTP/KK, dan akta kemiskinan, seringkali tidak sesuai dengan perkiraan yang diberikan oleh petugas.

   Ketidakkonsistenan ini terutama muncul ketika terjadi peningkatan volume permintaan pelayanan atau ketika petugas desa yang berwenang sedang bertugas di luar kantor. Kurangnya Prosedur Operasi Standar (SOP) yang diterapkan dan disebarluaskan secara konsisten kepada masyarakat merupakan penyebab utama rendahnya keandalan pelayanan. Situasi ini sejalan dengan temuan penelitian Hardiyansyah (2011), yang menyatakan bahwa kurangnya standar pelayanan yang jelas merupakan faktor utama dalam pelayanan birokrasi yang tidak dapat diandalkan di tingkat akar rumput.

2. Responsif

   Dimensi responsif mencerminkan kemampuan dan kesiapan pejabat desa untuk mendukung masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Dalam hal ini, temuan penelitian di Desa Guntarano menunjukkan situasi yang relatif baik. Mayoritas warga menyatakan bahwa pejabat desa sangat responsif dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan warga. Pejabat desa dianggap bersedia dan mampu menjelaskan ketika masyarakat mengalami kebingungan mengenai persyaratan atau prosedur pelayanan.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.98

Namun, respons ini cenderung reaktif, bukan proaktif. Dengan kata lain, pihak berwenang desa merespons dengan baik ketika warga datang langsung ke kantor, tetapi kurang aktif dalam menyebarluaskan informasi pelayanan kepada warga yang tinggal jauh dari pusat desa. Penggunaan media informasi seperti papan pengumuman dan media sosial untuk menyampaikan informasi tentang prosedur pelayanan masih sangat minim.

3. Jaminan

Dimensi jaminan berkaitan dengan wawasan, keterampilan, dan etika pejabat desa, yang dapat membangun kepercayaan publik. Berdasarkan temuan penelitian, masyarakat secara umum memberikan penilaian positif terhadap sikap sopan dan ramah pejabat Desa Guntarano. Interaksi antara pejabat dan warga terjadi dalam suasana yang dekat, sebagian besar dipengaruhi oleh keakraban timbal balik masyarakat desa.

Namun, kesenjangan dalam kompetensi teknis masih terlihat jelas. Sejumlah pejabat desa, terutama yang baru diangkat, dianggap belum sepenuhnya memahami mekanisme pengolahan dokumen tertentu, khususnya yang berkaitan dengan sistem administrasi kependudukan berbasis digital. Peningkatan kapasitas pejabat melalui pelatihan dan bimbingan teknis merupakan kebutuhan mendesak untuk memperkuat aspek jaminan pelayanan.

4. Empati

Dimensi empati mengacu pada perhatian yang tulus dan personal yang diberikan kepada masyarakat, termasuk kesadaran akan kebutuhan khusus pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati merupakan salah satu kekuatan utama pelayanan Pemerintah Desa Guntarano. Pejabat desa dianggap mampu memberikan perhatian individual kepada

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.98

masyarakat, memahami kondisi dan kebutuhan warga, dan tidak melakukan diskriminasi berdasarkan status sosial atau hubungan pribadi. Rasa saling kerja sama dan kekerabatan yang mendalam di dalam komunitas Desa Guntarano berkontribusi pada pengembangan empati dalam pemberian pelayanan. Namun, empati ini harus diinstitusionalisasikan melalui prosedur resmi sehingga tidak hanya bergantung pada karakteristik pribadi pejabat individu, tetapi menjadi budaya organisasi yang berkelanjutan dari pemerintah desa, meskipun terjadi perubahan pejabat. 5. Wujud Nyata

Dimensi wujud nyata mencakup penampilan fasilitas fisik, alat, personel, dan alat komunikasi yang digunakan dalam pemberian pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ini memiliki skor terendah dalam pemberian pelayanan di Desa Guntarano. Kondisi kantor desa yang relatif sederhana, kurangnya komputer dan printer, dan ruang tunggu yang nyaman yang terbatas merupakan masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Lebih lanjut, keberadaan papan informasi yang tidak secara komprehensif menguraikan alur dan persyaratan pelayanan berarti bahwa warga seringkali harus bertanya langsung kepada petugas untuk memahami prosedur. Situasi ini meningkatkan tekanan kerja pada petugas dan mengurangi efektivitas pelayanan. Perbaikan kondisi fisik kantor desa dan penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai merupakan prioritas yang harus segera direncanakan oleh Pemerintah Desa Guntarano.

PENUTUP

Berdasarkan temuan dan diskusi yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Guntarano dalam memenuhi kepuasan warga di Kecamatan Tanantovea, Kabupaten Donggala,

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.98

berada pada tingkat yang memadai, namun masih membutuhkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa dimensi.

Dengan menggunakan kerangka analisis SERVQUAL, diidentifikasi bahwa dimensi empati dan daya tanggap berkinerja cukup baik, berkat sifat kekeluargaan antara pejabat desa dan masyarakat; sedangkan dimensi keandalan dan wujud fisik tetap menjadi kelemahan utama yang membutuhkan perhatian serius. Dimensi jaminan berada pada tingkat sedang, dengan keramahan staf yang memadai, tetapi keterampilan teknis masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima, khususnya mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, ketersediaan informasi tentang prosedur, dan kelengkapan fasilitas di kantor desa. Untuk mengatasi kesenjangan ini, direkomendasikan: (1) pembuatan dan implementasi prosedur operasi standar (SOP) pelayanan yang disebarluaskan secara luas kepada masyarakat; (2) peningkatan kemampuan pejabat desa melalui pelatihan dan bimbingan teknis secara berkala; (3) meningkatkan fasilitas kantor desa dan menyediakan media informasi pelayanan yang jelas; dan (4) secara bertahap mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, D. (2010). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.98

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Kasmir. (2017). Customer Services Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: PTRajaGrafindo Persada.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications

Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-ItemScale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri DalamNegeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). Service, Quality, and Satisfaction (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.98