



Volume 2, No 4, July (2025)	DOI: <a href="https://doi.org/10.59585/jimad">https://doi.org/10.59585/jimad</a>	Page: 182 - 192
--------------------------------	---	--------------------

## Public Service Delivery in Remote Villages: An Assessment Using the SERVQUAL Model in Allang, Maluku

Grisela Huwae<sup>1\*</sup>, Bernard C Renyut<sup>2</sup>, Ignasius Setitit<sup>3</sup>

<sup>\*1</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Trinitas Ambon

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Trinitas Ambon

<sup>3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Trinitas Ambon

**\*Corresponding Author:** Grisela Huwae; Email: [thesahuwae79@gmail.com](mailto:thesahuwae79@gmail.com)

### ARTICLE INFO

**Keywords:** Public Service, Village, Service Quality, SERVQUAL, Village Officials, Maluku

*Received* : 15 May 2025

*Revised* : 06 July 2025

*Accepted* : 30 July 2025

### ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of public services in Allang Village, Leihitu Barat Subdistrict, Central Maluku Regency using a qualitative approach based on the SERVQUAL model. The background of this research stems from the fact that public services at the village level, particularly in archipelagic regions such as Maluku, still face various challenges including limited infrastructure, low work discipline among village officials, and suboptimal digitalization of services. Data were collected through semi-structured interviews, field observations, and document analysis involving 8 village officials and 41 community service users.

The results indicate that, in general, public service delivery in Allang Village falls into the category of fairly good. The dimensions of responsiveness and empathy are the most prominent, as reflected in the responsive, friendly attitudes and social concern of the village officials towards the community. Meanwhile, the tangible and reliability dimensions still require improvement, particularly regarding the adequacy of service facilities and the consistency of staff attendance. These findings highlight the importance of strengthening the capacity of village officials, improving infrastructure, and implementing technology-based service systems to enhance accountability and efficiency.

This study is expected to serve as a reference in formulating village public service policies that are more professional, participatory, and sustainable.



## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama dari penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil, merata, dan akuntabel (Denhardt, R & Denhardt, J, 2015). Di tingkat desa, pelayanan publik memiliki posisi yang strategis karena langsung bersentuhan dengan kehidupan masyarakat sehari-hari. Menurut Undang-Undang (tentang Pelayanan Publik, 2009) tentang Pelayanan Publik, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan pelayanan administrasi dasar seperti surat keterangan tidak mampu, surat domisili, surat nikah, dan dokumen administratif lainnya secara cepat, tepat, dan transparan.

Namun dalam realitasnya, kualitas pelayanan publik di desa-desa masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu contohnya dapat ditemukan di Desa Allang, Kecamatan Leihitu Barat, Kabupaten Maluku Tengah. Desa ini merupakan bagian dari wilayah administratif yang memiliki beban pelayanan tinggi terhadap warganya, namun belum sepenuhnya ditunjang dengan kapasitas pelayanan yang memadai. Berdasarkan pengamatan awal dan wawancara lapangan, ditemukan bahwa proses pelayanan publik di desa ini masih cenderung lamban, tidak transparan, serta kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Fakta lapangan menunjukkan berbagai persoalan seperti ketidakhadiran pegawai pada jam kerja, kurangnya keterampilan komunikasi dan etika pelayanan, serta minimnya pemahaman pegawai terhadap kebutuhan individual warga. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang tunggu yang tidak memadai, kerusakan fasilitas sanitasi, dan ketiadaan jaringan internet (Wi-Fi) memperburuk kualitas layanan. Keadaan ini diperparah oleh belum optimalnya sistem digitalisasi administrasi desa, yang menyebabkan pengolahan data dan penyampaian informasi menjadi tidak efisien (Agus Dwiyanto, 2006); (Sedarmayanti, 2017).

Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa masih menjadi isu krusial yang perlu mendapatkan perhatian, terutama dalam konteks peningkatan tata kelola pemerintahan desa yang baik (good village governance). Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat menurunkan legitimasi pemerintah desa dan menghambat



akses warga terhadap hak-hak administratif dasar, termasuk akses terhadap program bantuan sosial yang mensyaratkan dokumen tertentu.

Secara akademik, penelitian ini mengisi celah (research gap) terkait minimnya studi empiris yang menelaah secara rinci kualitas pelayanan publik di desa-desa di wilayah kepulauan seperti Maluku, khususnya Desa Allang. Kebanyakan kajian pelayanan publik masih berfokus pada level kabupaten atau perkotaan, padahal kompleksitas permasalahan di desa kerap kali berbeda dan lebih menantang karena keterbatasan sumber daya serta akses geografis.

Dengan demikian, tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Desa Allang dengan menelusuri faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan rekomendasi kebijakan yang dapat digunakan oleh pemerintah desa maupun pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas pelayanan publik di tingkat desa. Temuan dalam artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis bagi pengembangan pelayanan publik berbasis masyarakat yang lebih inklusif dan profesional.

## **METODE PENELITIAN**

### **a. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Allang, Kecamatan Leihitu Barat, Kabupaten Maluku Tengah. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam melalui interaksi langsung dengan informan, sehingga dapat memahami realitas sosial dari perspektif masyarakat dan aparatur desa (Creswell, J. W, 2014).

### **b. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Allang, Kecamatan Leihitu Barat, Kabupaten Maluku Tengah. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama bulan Mei 2024.

### **c. Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

- 8 orang aparatur desa, termasuk Kepala Desa dan perangkat lainnya yang terlibat langsung dalam pemberian pelayanan publik.



- 41 orang masyarakat sebagai pengguna layanan publik yang datang ke kantor desa dalam kurun waktu satu bulan sebelum penelitian dilakukan.

#### **d. Teknik Penarikan Informan**

Penarikan informan dilakukan dengan teknik accidental sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan bersedia memberikan informasi yang relevan. Teknik ini digunakan karena sesuai dengan kondisi lapangan dan karakteristik pendekatan kualitatif yang fleksibel (Sugiyono, 2016).

#### **e. Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik berikut:

##### 1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Allang. Wawancara bersifat semi-terstruktur agar tetap fokus namun fleksibel dalam penggalian informasi.

##### 2. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Kantor Desa Allang untuk melihat proses pemberian layanan, kondisi sarana dan prasarana, serta interaksi antara petugas dan masyarakat.

##### 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data melalui telaah terhadap dokumen-dokumen terkait, seperti laporan tahunan desa, daftar hadir masyarakat penerima layanan, dan regulasi yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **f. Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi, yang bertujuan untuk menyajikan data secara sistematis dan memudahkan interpretasi terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Adapun langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data; Merangkum dan menyederhanakan data hasil wawancara dan observasi untuk difokuskan pada informasi yang relevan.



2. Penyajian Data; Menyusun data dalam bentuk tabel frekuensi sesuai lima dimensi pelayanan publik menurut model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yaitu:
  - Tangibles (Bukti Fisik): Penampilan pegawai dan fasilitas fisik kantor.
  - Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan layanan yang akurat dan terpercaya.
  - Responsiveness (Daya Tanggap): Kecepatan dan kesigapan dalam memberikan layanan.
  - Assurance (Jaminan): Pengetahuan dan sikap pegawai yang menciptakan rasa aman.
  - Empathy (Empati): Kepedulian dan perhatian individual terhadap masyarakat.
3. Penarikan Kesimpulan; Menafsirkan data yang telah disusun untuk menjawab fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Allang Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap 8 aparat desa dan 41 masyarakat penerima layanan, diperoleh gambaran kualitas pelayanan dari lima dimensi SERVQUAL, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

### 1. Tingkat Pemahaman Hukum oleh Tenaga Medis

Dimensi tangible mencakup penampilan fisik sarana dan prasarana pelayanan serta petugas. Hasil observasi menunjukkan bahwa Kantor Desa Allang memiliki kondisi bangunan yang relatif baik namun belum memadai secara optimal. Fasilitas seperti ruang tunggu dan perlengkapan kerja belum dilengkapi sepenuhnya. Beberapa masyarakat menyatakan bahwa pelayanan tetap berjalan meski tanpa kelengkapan fasilitas yang ideal.

Menurut (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A & Berry, L. L, 1988), penampilan fisik merupakan indikator awal dari persepsi masyarakat terhadap pelayanan. Fasilitas yang terbatas dapat mengurangi kenyamanan penerima layanan meskipun substansi layanan tetap diberikan. Dalam konteks ini, masih diperlukan peningkatan dalam penyediaan sarana pendukung pelayanan agar memenuhi standar pelayanan minimum.



### 2. Dimensi Reliability (Keandalan)

. Dimensi ini mencerminkan kemampuan aparatur desa memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya. Dari hasil wawancara, masyarakat menilai bahwa aparatur desa bekerja sesuai aturan dan prosedur yang berlaku. Namun, terdapat kekurangan dalam aspek waktu karena sebagian besar aparat desa belum bekerja secara penuh waktu di kantor.

Reliability berkaitan erat dengan konsistensi dan ketepatan pelayanan (Tjiptono, F, 2014). Ketidakhadiran aparatur secara konsisten dapat menurunkan kepercayaan publik meskipun secara prosedural pelayanan dianggap tepat. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi manajemen waktu dan disiplin kerja aparatur.

### 3. Insiden Medis dan Tanggung Jawab Hukum

Responsiveness menilai sejauh mana aparat desa memiliki kemauan untuk membantu dan merespons kebutuhan masyarakat. Sebagian besar masyarakat menyatakan pelayanan cukup cepat, dan petugas sigap dalam merespons keluhan maupun permintaan administrasi.

Responsivitas merupakan aspek penting dalam pelayanan publik, yang menuntut kesiapan aparatur untuk bertindak cepat dan tepat (Denhardt, R & Denhardt, J, 2015). Dalam konteks ini, meskipun belum optimal, sikap tanggap aparatur sudah menunjukkan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan warga.

### 4. Analisis Faktor Penghambat Implementasi Hukum Kedokteran

Assurance mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan memberi rasa aman kepada masyarakat. Wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa nyaman dan aman saat dilayani. Aparatur dinilai ramah dan tidak membedakan warga dalam memberikan layanan.

Dimensi assurance sangat berpengaruh terhadap legitimasi pelayanan publik (Osborne, S. P, 2006). Kompetensi dan kepercayaan dari aparat desa mendorong terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat. Dalam hal ini, aparatur desa telah menunjukkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan.

### 5. Pembahasan Teoritis dan Implikasi Etis

Empathy melibatkan perhatian personal kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa aparat desa menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat, seperti



memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi dan menjelaskan prosedur dengan sabar.

Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari hasil, tetapi juga dari proses interpersonal yang mencerminkan nilai empati (Lovelock, C & John Wirtz, 2011). Pelayanan di Desa Allang menunjukkan unsur empati yang cukup tinggi, yang memperkuat hubungan sosial antara masyarakat dan pemerintah desa.

Berdasarkan analisis terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Desa Allang secara umum telah berjalan cukup baik, khususnya pada aspek **responsiveness, assurance, dan empathy**. Namun, masih diperlukan perbaikan pada dimensi tangible dan reliability, terutama dalam hal penyediaan fasilitas fisik dan kehadiran aparatur secara konsisten di kantor desa.

## INTERPRETASI PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis terhadap lima dimensi kualitas pelayanan publik (SERVQUAL), dapat diinterpretasikan bahwa pelayanan publik di Desa Allang menunjukkan upaya yang cukup signifikan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu mendapat perhatian serius.

### 1. Tangibles (Bukti Fisik)

Interpretasi terhadap dimensi tangibles menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas pelayanan yang sederhana namun fungsional sudah mampu melayani kebutuhan dasar masyarakat. Meskipun kantor desa belum sepenuhnya modern atau dilengkapi peralatan teknologi tinggi, tampilan fisik dan kebersihan lingkungan kantor menjadi indikator bahwa pemerintah desa memperhatikan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan. Hal ini mencerminkan kesadaran aparatur desa terhadap pentingnya suasana pelayanan yang layak, meskipun keterbatasan anggaran masih menjadi tantangan.

### 2. Reliability (Keandalan)

Dimensi keandalan mengindikasikan bahwa masyarakat merasa cukup puas terhadap konsistensi dan akurasi pelayanan yang diberikan aparatur desa. Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, serta pemenuhan janji pelayanan, memberikan kesan bahwa aparatur desa berupaya menjaga integritas dan profesionalisme dalam menjalankan tugas.



Namun, masih diperlukan perbaikan dalam hal pencatatan data dan dokumentasi agar pelayanan lebih terstruktur dan akuntabel.

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsivitas aparaturnya menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelayanan publik di Desa Allang. Aparatur secara umum menunjukkan sikap terbuka, cepat merespons permintaan warga, serta tidak mengabaikan keluhan yang masuk. Ini mencerminkan adanya nilai empati dan kepedulian sosial yang tinggi dari penyelenggara pelayanan publik. Namun, peningkatan kapasitas SDM dan pelatihan formal mengenai standar pelayanan publik tetap diperlukan agar responsivitas menjadi lebih sistematis, bukan hanya berbasis pengalaman individual.

### 4. Assurance (Jaminan)

Dalam dimensi assurance, masyarakat merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, karena aparaturnya dinilai memiliki kemampuan dasar yang cukup dan memperlihatkan sikap ramah, sopan, dan bertanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa modal sosial berupa kepercayaan antar warga dan aparaturnya masih kuat terjaga, dan menjadi aset penting dalam menjaga kelangsungan pelayanan publik yang berkelanjutan. Namun, peningkatan kompetensi teknis perlu diperhatikan agar rasa aman ini didukung oleh keahlian yang objektif, bukan hanya oleh hubungan personal semata.

### 5. Empathy (Empati)

Empati dalam pelayanan terlihat jelas melalui perlakuan yang adil dan perhatian aparaturnya terhadap kebutuhan masyarakat dari berbagai latar belakang. Kepekaan sosial aparaturnya menjadi fondasi penting dalam membangun pelayanan yang manusiawi dan partisipatif. Aparatur desa tidak hanya melayani sebagai kewajiban administratif, tetapi juga dengan pendekatan kekeluargaan, yang sesuai dengan nilai-nilai budaya lokal. Hal ini memberi kontribusi positif dalam memperkuat legitimasi pelayanan publik di mata warga

Secara keseluruhan, interpretasi atas kelima dimensi SERVQUAL memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Allang relatif baik dan diterima oleh masyarakat, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam aspek sistematisasi, dokumentasi, dan pemanfaatan teknologi. Tingginya nilai sosial, kedekatan antara aparaturnya dan



masyarakat, serta komitmen untuk melayani menjadi keunggulan utama pelayanan publik desa ini. Namun, modernisasi dan penguatan kapasitas birokrasi desa tetap perlu dilakukan agar pelayanan publik tidak hanya bersandar pada pendekatan informal, tetapi juga pada standar administrasi yang lebih profesional dan akuntabel.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan publik di Desa Allang telah berjalan cukup baik dan diterima secara positif oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari sikap aparatur yang ramah, cepat tanggap, dan bersikap empatik terhadap warga desa.
2. Meskipun fasilitas fisik pelayanan masih sederhana, keberadaan dan kondisi sarana tersebut sudah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, mencerminkan perhatian terhadap aspek kenyamanan pelayanan.
3. Aparatur desa menunjukkan keandalan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, meskipun aspek dokumentasi dan pelaporan perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih akuntabel dan sistematis.
4. Tingginya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa didukung oleh pendekatan kekeluargaan dan hubungan sosial yang baik antara warga dan aparatur. Namun, hal ini perlu dilengkapi dengan peningkatan kapasitas teknis dan pengetahuan aparatur agar pelayanan tidak hanya berbasis relasi informal.
5. Responsivitas dan empati menjadi kekuatan utama dalam pelayanan publik di Desa Allang. Masyarakat merasa didengar, diprioritaskan, dan dilayani dengan penuh perhatian, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan publik.

Dengan demikian, jawaban atas pertanyaan penelitian mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik di Desa Allang dapat disimpulkan sebagai “baik” dengan keunggulan pada aspek daya tanggap dan empati, namun tetap membutuhkan peningkatan dari sisi profesionalisme, penggunaan teknologi informasi, dan pembenahan administrasi.

### **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:



1. Pemerintah Desa Allang perlu meningkatkan kompetensi aparatur desa melalui pelatihan teknis tentang pelayanan publik, administrasi desa, dan penggunaan teknologi informasi untuk memperkuat akuntabilitas dan efisiensi pelayanan.
2. Modernisasi fasilitas pelayanan publik desa, baik dari segi peralatan maupun sistem informasi pelayanan, penting dilakukan untuk mengimbangi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi.
3. Perlu dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik desa yang baku, agar pelayanan tidak hanya tergantung pada sikap personal aparatur, tetapi juga menjamin kesetaraan dan keadilan dalam pemberian layanan kepada seluruh masyarakat.
4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar melakukan studi komparatif antara beberapa desa di wilayah yang berbeda guna melihat pengaruh konteks sosial dan geografis terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Dianjurkan juga adanya kolaborasi antara pemerintah desa dan lembaga pendidikan atau LSM dalam membangun program penguatan kapasitas aparatur serta mendorong partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik.

## REFERENSI

1. Agus Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Universitas Gajah Mada.
2. Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan, Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka pelajar.
3. Denhardt, R & Denhardt, J. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering (Fourth Edition)*. Routhledge.
4. Lovelock, C & John Wirtz,. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif*.
5. Osborne, S. P. (2006). *The new public governance? Public. Public Management Review*, 8(3), 377–387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
7. Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditam.
8. Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
9. tentang Pelayanan Publik, LN. 2009/ No.112, TLN NO. 5038, LL SETNEG : 45 HLM Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>



## **JIMAD : JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN**

Homepage: <https://jurnal.agdosi.com/index.php/JIMAD>  
ISSN: 3026-0868 (Online) || DOI : <https://doi.org/10.59585/jimad>  
Volume 2 | Nomor 4 | 2025

### **Research Article**



10. Tjiptono, F. (2014). *Strategi pemasaran*. Andi.