102-112_plagiasi.docx

by Turnitin Official

Submission date: 04-Apr-2026 12:39PM (UTC+0900)
Submission ID: 2921964435
File name: 102-112_plagiasi.docx (5.95M)
Word count: 4334
Character count: 30671

Kualitas Pelayanan Aparat Desa dan Kepuasan Masyarakat terhadap Pengurusan Surat Keterangan Usaha di Desa Kulo

Nur Hikmah Rusli[1)], Muh. Rohady Ramadhan[2)], Muh. Akbar Ali[3)]

Abstrak

Pelayanan administrasi desa dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU) sering menghadapi kendala seperti keterbatasan informasi, ketidakjelasan prosedur, dan keterlambatan pelayanan yang memengaruhi pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Meskipun penelitian tentang pelayanan publik desa telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus menyoroti pengalaman masyarakat dalam pengurusan layanan administratif seperti SKU di tingkat desa masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan aparat Desa Kulo dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus di Desa Kulo pada Desember 2025. Data diperoleh melalui wawancara dengan delapan informan yang terdiri atas tiga aparat desa dan lima masyarakat pengguna layanan, observasi, serta dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña dengan bantuan perangkat lunak NVivo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparat desa dipersepsikan cukup baik. Dimensi keandalan dan empati menjadi aspek yang paling menonjol, sedangkan dimensi daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik masih memerlukan peningkatan. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh sikap aparat, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, profesionalisme, serta kesesuaian antara harapan dan pengalaman pelayanan. Temuan ini memperkuat kajian kualitas pelayanan publik desa dengan menunjukkan peran dimensi SERVQUAL dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap layanan administratif desa.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik desa; Kepuasan masyarakat; Surat Keterangan Usaha; Persepsi masyarakat; SERVQUAL

Abstract

Village administrative services in processing Business Capacity Certificates (SKU) often face challenges like limited information, unclear procedures, and service delays that affecting community experience. Despite extensive research on public services, studies specifically highlighting SKU administrative processes at the village level remain limited. This study aims to analyze the service quality of Kulo Village officials and the factors influencing community satisfaction. Using a descriptive qualitative approach with a case study design, research was conducted in December 2025. Data were gathered through interviews with eight informants (officials and service users), observation, and documentation, then analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive model via NVivo software. The results indicate that service quality is perceived as relatively good. Reliability and empathy are the most prominent dimensions, while responsiveness, assurance, and tangibles require further improvement. Community satisfaction is driven by officials' attitudes, information clarity, procedural ease, professionalism, and the alignment between expectations and actual experience. These findings reinforce the study of village public services by demonstrating how SERVQUAL dimensions shape community satisfaction toward administrative tasks.

Keywords: *Quality of village public services; Community satisfaction; Business Certificate; Community perception; SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada tingkat desa merupakan salah satu instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pembangunan ekonomi lokal, pemerintah desa tidak hanya berperan sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan tetapi juga sebagai penyedia layanan yang mendukung aktivitas ekonomi masyarakat (Faqih &

Suwarno, 2024). Salah satu bentuk layanan administratif yang memiliki peran strategis adalah penerbitan Surat Keterangan Usaha (SKU), yang berfungsi sebagai dokumen legalitas bagi pelaku usaha mikro dan kecil untuk memperoleh akses terhadap berbagai program pemberdayaan ekonomi, fasilitas pembiayaan, maupun dukungan kebijakan dari pemerintah (Rohadi et al., 2024).

Meskipun demikian, praktik pelayanan administratif di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik desa seringkali dihadapkan pada persoalan ketidakjelasan prosedur, keterbatasan akses informasi, kurangnya responsivitas aparatur, serta keterlambatan dalam penyelesaian layanan administratif. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sekaligus berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik desa (Abdullahi & Osman, 2023).

Permasalahan serupa juga ditemukan dalam praktik pelayanan administrasi di Desa Kulo. Berdasarkan pengamatan awal, proses pengurusan SKU masih didominasi oleh prosedur administratif manual yang bergantung pada kelengkapan dokumen fisik dan proses verifikasi bertahap oleh aparat desa. Dalam beberapa kasus, masyarakat harus menunggu lebih lama ketika pejabat yang berwenang tidak berada di tempat atau ketika terjadi penumpukan permohonan layanan. Selain itu, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan administrasi dan alur pelayanan yang harus ditempuh, sehingga memengaruhi persepsi mereka terhadap kemudahan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa (Pitaloka et al., 2023).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administratif desa tidak hanya berkaitan dengan efisiensi prosedur, tetapi juga memiliki implikasi langsung terhadap akses masyarakat terhadap legalitas usaha serta peluang memperoleh dukungan program pemberdayaan ekonomi (Irma, 2022). Oleh karena itu, keterlambatan pelayanan atau ketidakjelasan prosedur dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha berpotensi menghambat aktivitas ekonomi masyarakat desa, khususnya bagi pelaku usaha mikro dan kecil yang sangat bergantung pada dokumen administratif tersebut (Yuliana & Wagiyem, 2025).

Di sisi lain, kajian akademik mengenai pelayanan publik desa selama ini cenderung berfokus pada aspek tata kelola pemerintahan desa secara makro, seperti transparansi anggaran, partisipasi masyarakat, atau implementasi kebijakan desa (Siregar & Sulistowati, 2023). Sejumlah penelitian sebelumnya lebih banyak menempatkan pelayanan publik desa dalam kerangka tata kelola pemerintahan dan implementasi kebijakan, sementara pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan administratif spesifik di tingkat desa belum banyak dianalisis secara mendalam dalam perspektif kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian *(research gap),* terutama terkait bagaimana kualitas pelayanan administratif desa dipersepsikan oleh masyarakat serta bagaimana persepsi tersebut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik desa (Gea et al., 2023).

Kebaruan penelitian terletak pada fokusnya yang menempatkan pengalaman masyarakat sebagai pusat analisis layanan administratif mikro di tingkat desa, sebuah aspek yang selama ini kurang mendapatkan perhatian dalam kajian pelayanan publik desa, terutama dalam studi yang mengaitkan dimensi kualitas pelayanan dengan pembentukan kepuasan masyarakat pada konteks pelayanan administrasi desa (Zulfachry, 2026).

Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan dua pertanyaan utama sebagai fokus analisis. Pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Kulo dalam pengurusan SKU, serta bagaimana dimensi pelayanan membentuk pengalaman masyarakat. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kepuasan masyarakat dengan persepsi masyarakat tentang profesionalisme, empati, dan kinerja administratif aparatur desa. (Mustamin et al., 2023).

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memahami secara komprehensif fenomena kualitas pelayanan aparat desa dan kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKU, diperlukan landasan teoretis yang mampu menjelaskan hubungan antara proses pelayanan, persepsi masyarakat, serta pembentukan kepuasan terhadap layanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan tiga kerangka teori utama, yaitu kualitas pelayanan publik melalui model SERVQUAL, Teori persepsi sosial, dan Expectation–Confirmation Theory (ECT).

1. Kualitas Pelayanan Publik dan Model

Model SERVQUAL merupakan pendekatan yang umum digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik, termasuk dalam konteks administrasi desa. Model ini dikembangkan oleh Zeithaml et al (2017) dengan tujuan untuk menilai mutu pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability* yang menekankan kemampuan aparat memberikan layanan secara akurat dan konsisten; *responsiveness* yang menggambarkan kesigapan aparat dalam membantu dan merespons kebutuhan masyarakat; *assurance* yang berkaitan dengan kompetensi, kepercayaan, serta rasa aman yang ditimbulkan oleh petugas; *empathy* yang mencerminkan perhatian personal dan kemampuan aparat memahami kebutuhan masyarakat; serta *tangibles* yang mencakup aspek fisik seperti fasilitas dan sarana pendukung layanan (Zahro et al., 2025).

Kelima dimensi tersebut memberikan kerangka analitis yang komprehensif untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan diberikan dan dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, model SERVQUAL relevan digunakan dalam menilai pelayanan administratif desa, khususnya dalam pengurusan SKU (Akram et al., 2025).

2. Persepsi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dibentuk melalui proses kognitif dan sosial sebagaimana dijelaskan dalam teori persepsi sosial bahwa individu menafsirkan pengalaman pelayanan berdasarkan interaksi langsung, sikap aparat, serta konteks sosial-budaya di sekitarnya. Persepsi tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh bagaimana aparat berkomunikasi, memberikan penjelasan, dan memperlakukan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung (Setyohadi et al., 2023a). Faktor-faktor seperti kesantunan petugas, kejelasan informasi yang disampaikan, gaya komunikasi interpersonal, serta norma budaya lokal yang berlaku, turut membentuk cara masyarakat memaknai pengalaman pelayanan yang diterima (Hamdani, M. & Mujito, 2025). Oleh karena itu, persepsi masyarakat menjadi jembatan penting dalam memahami bagaimana kualitas pelayanan diproses secara subjektif dan bagaimana persepsi tersebut akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SKU.

3. *Expectation–Confirmation Theory* (ECT) dan Kepuasan Masyarakat

Expectation–Confirmation Theory (ECT) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan muncul dari proses evaluasi yang membandingkan antara harapan awal dengan pengalaman aktual yang diterima selama layanan berlangsung. Ketika layanan yang diterima sesuai atau melampaui ekspektasi, maka terjadi *confirmation* yang menghasilkan kepuasan; sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan, terjadi *disconfirmation* yang menimbulkan ketidakpuasan (Utomo et al., 2024). Dalam konteks pelayanan administrasi SKU, ECT relevan digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor penyebab kepuasan masyarakat, karena layanan tersebut melibatkan serangkaian proses yang sangat sensitif terhadap kecepatan, ketepatan, sikap aparat, dan kejelasan informasi. Dengan demikian, teori ini membantu memahami bagaimana ekspektasi warga terhadap pelayanan publik desa dipengaruhi oleh standar pelayanan, pengalaman interaksi, serta persepsi mereka terhadap kualitas layanan aparat desa dalam pengurusan SKU (Suci & Ajidin, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus yang berfokus pada praktik pelayanan SKU di Desa Kulo. Penelitian dilakukan pada Desember 2025 di Desa Kulo. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh tiga aparat desa yang terlibat langsung

dalam pelayanan administrasi serta lima warga yang pernah mengurus SKU. Pemilihan warga dengan kriteria tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa informan memiliki pengalaman pelayanan yang masih aktual, sementara jumlah informan dianggap memadai karena data yang diperoleh telah mencapai tingkat kejenuhan informasi. Peneliti melakukan pengumpulan data secara berlapis melalui wawancara mendalam untuk menggali pengalaman dan penilaian informan, observasi partisipatif terhadap interaksi pelayanan di kantor desa, serta pengumpulan dokumentasi administratif sebagai data pendukung. Seluruh proses pengumpulan data dilakukan secara berulang dan simultan agar peneliti dapat menangkap dinamika sosial dan prosedural layanan SKU secara komprehensif sesuai konteks empirik di Desa Kulo.

Data yang diperoleh dari lapangan dianalisis secara bertahap menggunakan model interaktif oleh Miles, M. B. et al. (2014). Proses analisis difasilitasi oleh perangkat lunak NVivo yang digunakan untuk melakukan pengkodean (*coding*) terhadap transkrip wawancara, mengelompokkan tema-tema utama yang muncul dari data, serta memvisualisasikan pola hubungan antar kategori melalui fitur analisis seperti *word cloud* dan pemetaan tema. Proses analisis dimulai dengan mereduksi data melalui identifikasi segmen-segmen informasi yang relevan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, kemudian menyajikannya dalam bentuk matriks dan pola tematik untuk mengungkap hubungan antar kategori. Menurut Creswell (2018), temuan yang muncul diverifikasi secara berkelanjutan melalui triangulasi teknik dan sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi pelayanan di kantor desa. Misalnya, pernyataan aparat desa mengenai prosedur pelayanan dibandingkan dengan praktik pelayanan yang diamati secara langsung serta informasi yang tersedia pada dokumen administrasi dan papan informasi pelayanan di kantor desa. Sementara itu, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari aparat desa dan masyarakat pengguna layanan., *member checking* kepada informan, serta praktik refleksivitas peneliti untuk menjaga objektivitas interpretasi. Dengan demikian, keseluruhan proses penelitian menghasilkan pemahaman mendalam dan teruji mengenai kualitas pelayanan aparat desa serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pengurusan SKU.

HASIL DAN PEMBAHASAN

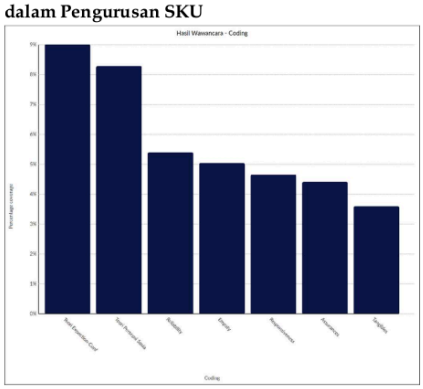
Gambaran umum dan Lokasi Penelitian

Desa Kulo terletak di Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan. Desa Kulo memiliki karakteristik masyarakat semi-agraris dengan aktivitas ekonomi yang didominasi oleh sektor usaha mikro dan kecil. Sebagian besar penduduk bekerja sebagai pedagang kecil, pengusaha rumahan, petani, serta pelaku usaha jasa sederhana seperti bengkel, warung kelontong, dan usaha kuliner skala rumah tangga. Kondisi sosial ekonomi tersebut menjadikan kebutuhan terhadap legalitas usaha cukup tinggi, terutama untuk memperoleh akses bantuan pemerintah, permodalan usaha, serta persyaratan administratif lembaga keuangan.

Secara kelembagaan, pemerintahan Desa Kulo dipimpin oleh seorang kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa yang terdiri atas sekretaris desa, kepala urusan (Kaur), kepala seksi (Kasi), serta staf pelayanan umum. Pelayanan administrasi masyarakat dilaksanakan di kantor desa sebagai pusat aktivitas pelayanan publik. Dalam praktiknya, pelayanan dilakukan secara langsung (tatap muka) antara masyarakat dan aparat desa pada jam kerja yang telah ditentukan. Alur pelayanan pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Desa Kulo dapat digambarkan pada bagan di bawah ini:

Gambar 1. Alur Pelayanan Pengurusan SKU
Sumber: Kantor Desa Kulo, 2025

Identifikasi Kualitas Pelayanan Aparat Desa dalam Pengurusan SKU



Gambar 2. Hasil pengkodean Nvivo
Sumber: Diolah Penulis, 2025

Dimensi Keandalan beberapa informan menyampaikan bahwa prosedur pelayanan relatif jelas dan dapat diselesaikan dalam waktu yang cukup cepat apabila persyaratan telah lengkap. Salah seorang informan masyarakat menyatakan:

> "Saya waktu urus Surat Keterangan Usaha cepat sekali langsung jadi hari itu juga" (Informan M01, 2025).

Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan, tetapi juga oleh kesesuaian antara persyaratan administratif yang dibawa masyarakat dengan prosedur yang diterapkan oleh aparat desa. Dengan kata lain, pelayanan yang cepat terjadi karena kedua belah pihak, masyarakat sebagai pengguna layanan dan aparat desa sebagai penyedia layanan, sudah siap untuk menerima layanan. Oleh karena itu, resolusi dalam pelayanan desa bersifat kondisional, bergantung pada kelengkapan berkas dan kejelasan prosedur yang digunakan.

Dimensi daya tanggap muncul dalam hasil analisis data dengan kerapatan pembahasan sekitar 4,6%. Informan umumnya menilai bahwa aparat desa cukup responsif dalam membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan dan memeriksa kelengkapan berkas administrasi. Salah seorang informan masyarakat mengatakan:

> "Aparat Desa cukup cepat membantu ketika saya membutuhkan bantuan dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha" (Informan M02, 2025).

Kondisi ini menunjukkan bahwa intensitas interaksi langsung antara aparat desa dan masyarakat mempengaruhi daya tanggap pelayanan. Aparat yang proaktif memberikan penjelasan cenderung memiliki pengalaman pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, tanggung jawab tidak hanya bertindak secara reaktif, tetapi juga bertindak secara proaktif dalam membimbing masyarakat selama pelayanan berlangsung.

Dimensi jaminan (*assurance*) yang menggambarkan kompetensi aparat serta rasa aman pengguna layanan muncul dengan persentase sekitar 4,4%. Informan umumnya menilai bahwa petugas memiliki kemampuan memadai dan mampu memberikan penjelasan yang cukup jelas, sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap layanan. Salah seorang informan masyarakat mengatakan:

> "Informasi yang diberikan sangat mudah dipahami, sehingga saya tidak mengalami kesulitan" (Informan M03, 2025).

Secara analitis, ini menunjukkan bahwa pengetahuan teknis aparat serta kemampuan komunikasi yang baik untuk menyampaikan informasi dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami adalah faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, rasa percaya

masyarakat didasarkan pada komunikasi yang baik antara aparat dan masyarakat serta kemampuan administratif.

Dimensi empati muncul sebagai salah satu aspek yang cukup dominan dalam hasil analisis data dengan kerapatan pembahasan sekitar 5%. Informan banyak menyoroti sikap aparat desa yang ramah, komunikasi yang jelas, serta kesediaan membantu masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi interpersonal antara aparat desa dan masyarakat menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap pelayanan pengurusan SKU di Desa Kulo. Salah seorang informan masyarakat mengatakan:

> "Sampai saat ini pelayanan yang saya terima tergolong bagus dan saya merasa diperlakukan secara adil" (Informan M04, 2025).

Karena sifat sosial masyarakat desa yang cenderung menjunjung tinggi nilai kedekatan sosial dan interaksi yang bersifat personal, dimensi empati menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan publik desa, hubungan interpersonal memiliki prioritas yang lebih besar daripada unsur prosedural. Oleh karena itu, masyarakat dapat merasa lebih nyaman dan lebih percaya pada aparat desa dengan pelayanan yang dilakukan dengan empati.

Dimensi bukti fisik muncul sebagai aspek dengan kerapatan pembahasan paling rendah dalam hasil analisis data, yaitu sekitar 3,6%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik pelayanan relatif jarang menjadi perhatian utama masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan pengurusan Surat Keterangan Usaha di Desa Kulo. Sebagian informan menyadari bahwa fasilitas kantor desa masih tergolong sederhana. Namun kondisi tersebut tidak dianggap sebagai hambatan selama proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan aparat desa memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur administrasi. Salah seorang informan masyarakat mengatakan:

> "Lumayan bagus dan nyaman fasilitasnya" (Informan M05, 2025).

Hasil ini menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan desa, fasilitas fisik bukanlah faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Selama proses pelayanan berjalan lancar dan informasi yang diberikan dengan jelas, masyarakat lebih mengutamakan kualitas interaksi dan kejelasan prosedur daripada kondisi fisik fasilitas pelayanan.

Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan SKU

Gambar 3. Hasil Visualisasi *Word Cloud*
Sumber: Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan visualisasi *word cloud* pada hasil analisis data, beberapa kata yang paling dominan muncul adalah *pelayanan, informasi, prosedur, sikap,* dan *masyarakat*. Kemunculan kata-kata tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Desa Kulo sangat dipengaruhi oleh cara aparat desa berinteraksi dengan pemohon layanan serta bagaimana informasi pelayanan disampaikan selama proses administrasi berlangsung. Hasil analisis data menunjukkan bahwa sikap aparat desa menjadi salah satu faktor penting yang membentuk penilaian masyarakat terhadap pelayanan. Kesediaan aparat desa untuk membantu, memberikan penjelasan, serta memperlakukan masyarakat secara ramah membuat proses pelayanan terasa lebih mudah dan tidak menimbulkan kesulitan administratif bagi pemohon layanan.

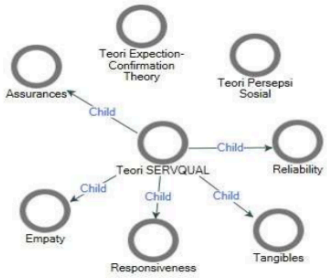
Data lapangan memperlihatkan bahwa sikap dan perilaku aparat seperti kesediaan membantu, memberikan penjelasan, serta menghargai pemohon menjadi faktor penting dalam membentuk penilaian masyarakat, sejalan dengan dominasi kata *melayani*,

memberikan, *membantu*, dan *bersikap* pada visualisasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat menjadi determinan utama dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan publik (Irawan et al., 2025).

Selain itu, munculnya kata *prosedur*, *dipahami*, *lengkap*, dan *berjalan* mengindikasikan bahwa kemudahan prosedur serta kejelasan alur layanan menjadi tolok ukur utama dalam menilai kualitas pelayanan. Temuan ini mendukung penelitian terkini yang menyatakan bahwa prosedur administratif yang jelas dan mudah dipahami memiliki pengaruh positif pada persepsi kualitas layanan masyarakat (Dharmika & Subanda, 2023). Aspek keterbukaan informasi juga tampak kuat melalui dominasi kata *informasi*, *penjelasan*, dan *keterangan*, yang menegaskan bahwa transparansi menjadi dasar pembentukan kepercayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa transparansi informasi dalam pelayanan publik memperkuat rasa percaya dan mengurangi ambiguitas dalam pengalaman pelayanan (Setyohadi et al., 2023).

Selanjutnya, kata-kata seperti *profesional*, *kemampuan*, dan *konsisten* merefleksikan pentingnya profesionalisme pelayanan aparat dalam memenuhi standar layanan. Penelitian terbaru menyatakan bahwa profesionalisme dan kompetensi petugas pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap bagaimana masyarakat mengevaluasi kualitas layanan secara keseluruhan, terutama dalam konteks persepsi dan kepuasan layanan pemerintahan desa. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan Surat Keterangan Usaha di Desa Kulo tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh pengalaman interaksi selama proses pelayanan berlangsung. Sikap aparat desa, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, serta konsistensi pelayanan menjadi faktor utama yang membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Diskusi Integratif



Gambar 4. Model Konseptual
Sumber: Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan konsep model yang dikembangkan dalam penelitian ini, kualitas pelayanan aparat desa dalam pengurusan SKU berfungsi sebagai indikator kinerja layanan; itu juga merupakan komponen utama yang membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan membentuk pengalaman pelayanan yang luas melalui interaksi antara dimensi akomodasi, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penduduk Desa Kulo lebih cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan proses dan interaksi interpersonal daripada fasilitas fisik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan publik desa, faktor empati dan kesetiaan lebih dominan daripada faktor bukti fisik. Karakteristik sosial masyarakat desa yang lebih mendalam mungkin bertanggung jawab atas hal ini.

Selain itu, temuan ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terbentuk melalui proses interpretasi pengalaman pelayanan yang dialami, bukan secara langsung dari kualitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan berfungsi sebagai insentif, dan persepsi masyarakat berfungsi sebagai mekanisme yang mengatur bagaimana pengalaman tersebut dimaknai. Selanjutnya, proses ini berkontribusi pada terciptanya kepuasan masyarakat melalui harmoni antara pengalaman nyata dan harapan awal. Kepuasan masyarakat

muncul ketika pengalaman pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan. Dalam konteks ini, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, dan sikap aparat desa yang empatik menjadi faktor penting yang memastikan harapan masyarakat. Sebaliknya, diskonfirmasi atau keterlambatan pelayanan dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Oleh karena itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik desa tidak hanya ditentukan oleh unsur teknis dan administratif, tetapi juga oleh kualitas interaksi sosial yang terjadi antara masyarakat dan aparat desa. Penemuan ini memperkuat gagasan bahwa dalam konteks pelayanan desa, aspek empati dan komunikasi interpersonal memiliki peran yang signifikan dalam menentukan bagaimana masyarakat melihat dan puas dengan pelayanan mereka. Selain itu, temuan ini memberikan dasar teoritis untuk memahami model SERVQUAL secara kontekstual, terutama dalam konteks sosial seperti desa, di mana hubungan interpersonal memiliki pengaruh yang lebih besar daripada komponen pelayanan fisik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik desa tidak hanya dapat dicapai melalui perbaikan sistem administrasi dan prosedur, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparatur untuk berkomunikasi dengan baik, berempati, dan peka terhadap masyarakat saat melayani masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan aparat Desa Kulo dalam pengurusan SKU cukup baik, namun terdapat perbedaan dalam setiap aspek pelayanan. Pengalaman pelayanan masyarakat paling banyak dipengaruhi oleh kecerahan dan empati, terutama dalam hal kecepatan layanan dan sikap aparat yang ramah dan membantu. Studi juga menemukan bahwa kepuasan masyarakat lebih dipengaruhi oleh pengalaman selama proses pelayanan daripada hasil akhir pelayanan. Persepsi positif terhadap pelayanan dipengaruhi oleh informasi yang jelas, prosedur yang mudah, dan interaksi komunikatif antara masyarakat dan aparat desa. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa hubungan interpersonal antara aparat dan masyarakat lebih penting dalam pelayanan publik desa daripada elemen fasilitas fisik. Masyarakat tetap puas selama layanan jelas, cepat, dan responsif, meskipun sarana pelayanan masih sederhana. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKU di Desa Kulo, tidak hanya perbaikan sistem dan prosedur administratif yang diperlukan, tetapi juga peningkatan komunikasi, sikap pelayanan, dan kemampuan aparat untuk memahami kebutuhan masyarakat.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, peningkatan kualitas pelayanan pengurusan SKU di Desa Kulo perlu difokuskan pada penguatan dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati aparat desa. Pemerintah desa disarankan untuk menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang lebih sistematis dan transparan guna memastikan kepastian alur pelayanan serta konsistensi waktu penyelesaian layanan. Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan pelayanan prima, komunikasi interpersonal, dan manajemen administrasi menjadi langkah strategis untuk memperkuat profesionalisme dan membangun persepsi positif masyarakat terhadap layanan publik desa.

Dari sisi transparansi dan akses informasi, pemerintah desa perlu menyediakan media informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami, seperti papan alur pelayanan, daftar persyaratan, serta estimasi waktu penyelesaian layanan. Upaya ini penting untuk mengurangi ambiguitas prosedur pelayanan sekaligus memastikan bahwa harapan awal masyarakat terhadap kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi dapat terpenuhi melalui pengalaman pelayanan yang mereka terima. Dalam kerangka Expectation–Confirmation Theory, kesesuaian antara harapan awal masyarakat dan pengalaman pelayanan tersebut akan memperkuat konfirmasi harapan yang pada akhirnya berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik desa.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan studi pada jenis layanan administratif desa lainnya atau

menggunakan pendekatan kuantitatif guna menguji secara lebih luas hubungan antara kualitas pelayanan, persepsi masyarakat, dan kepuasan publik. Penelitian komparatif antar desa juga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai variasi praktik pelayanan publik di tingkat desa serta faktor kontekstual yang memengaruhinya.

REFERENSI

Abdullahi, A. M., & Osman, A. I. (2023). Service Quality Delivery of Benadir Local Government in Somalia. *International Journal of Professional Business Review*, *8*(6), 1–22. https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.2308

Akram, M., Burhanuddin, B., Erna, E., & Gustina, G. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo Berdasarkan Dimensi SERVQUAL untuk Kepuasan Masyarakat. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, *3*(3), 14–29. https://doi.org/10.59061/masip.v3i3.1170

Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.

Dharmika, I. B. M. P., & Subanda, I. N. (2023). The Effectiveness of Public Services in Realizing Good Governance. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, *5*(1Sp), 77–83. https://doi.org/10.34306/att.v5i1Sp.327

Faqih, T., & Suwarno, S. (2024). KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PUBLIK BAGIAN UMUM DAN SURAT-MENYURAT SEKRETARIAT DAERAH KOTA KEDIRI. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, *8*(1), 123–135. https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i1.5596

Gea, A., Khairina, E., & Salsabila, L. (2023). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM JAMINAN KESEHATAN BERBASIS PEMERINTAH DI KOTA BATAM: STUDI KASUS APLIKASI MOBILE JKN BERBASIS ELEKTRONIK. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, *7*(2), 325–337. https://doi.org/10.30737/mediasosian.v7i2.4892

Hamdani, M., & Mujito. (2025). ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN BOGOR. *Indonesian Journal of Social Science and Education (IJOSSE)*, *1*(3), 72–77. https://doi.org/10.62567/ijosse.v1i3.1239

Irawan, I., Marwan, M., & Purnomo, S. (2025). Utilization of Communication Models To Improve Implementation of Public Information Disclosure in Cirebon District Government. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, *6*(5), 4250–4257. https://doi.org/10.38035/dijemss.v6i5.5145

Irma, A. (2022). Kualitas Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu. *Jurnal Multidisiplin Madani*, *2*(6), 2675–2688. https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.476

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.

Mustamin, M., Rahm, S. A., Hidayat, R., & Indriani, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, *11*(1), 93–103. https://doi.org/10.31764/jiap.v11i1.14554

Pitaloka, D. A., Dyastari, L., & Dama, M. (2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Akta Kelahiran Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *11*(2), 49–58. https://doi.org/10.30872/jip.v11i2.1475

Rohadi, S., Iryani, D., & Setiawan, P. A. H. (2024). Legal Protection for Micro, Small, and Medium Enterprises in the Perspective of Job Creation Act. *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum*, *8*(1), 93–102. https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v8i1.8810

Setyohadi, D. P. S., Chairina, R. R. L., Rachmanita, R.

E., Riskiawan, H. Y., Putra, D. E., & Firgianto, R. (2023a). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Bidang Sosial di Kabupaten Jember. *Aksiologi : Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 25–38. https://doi.org/10.47134/aksiologi.v4i1.139

Setyohadi, D. P. S., Chairina, R. R. L., Rachmanita, R. E., Riskiawan, H. Y., Putra, D. E., & Firgianto, R. (2023b). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Bidang Sosial di Kabupaten Jember. *Aksiologi : Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *3*(2), 25–38. https://doi.org/10.47134/aksiologi.v4i1.139

Siregar, P., & Sulistowati, S. (2023). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARATUR DESA NGADIREJO KECAMATAN SALAMAN KABUPATEN MAGELANG. *JURNAL NAGARA BHAKTI*, *1*(2), 68–76. https://doi.org/10.63824/nb.v1i2.47

Suci, A. F., & Ajidin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Sarana Prasarana Publik Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, *2*(1), 221–231. https://doi.org/10.47233/jemb.v2i2.1106

Utomo, W. S., Pramono, T., & Marwanto, H. (2024). QUALITY OF LICENSING SERVICES FROM THE INVESTMENT AND INTEGRATED ONE-STOP SERVICES AGENCY OF NGANJUK REGENCY. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, *8*(1), 136–148. https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i1.5595

Yuliana, I., & Wagiyem. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem dan Kemudahan Akses dalam Penggunaan Aplikasi Barata Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *7*(8), 2947–2961. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i8.8028

Zahro, F., Riyana, I., & Sulistyowati, E. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode SERVQUAL di CV. Budidaya Jamur Sejati. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, *8*(3), 2338–2346. https://doi.org/10.31004/jutin.v8i3.45002

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Zulfachry, Z. R. (2026). Explaining Public Service Quality at the Village Level: Administrative Capacity, Transparency, Digitalization, and Citizen Participation. *PUBLICUS: Jurnal Administrasi Publik*, *4*(1), 59–70. https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/publicus/article/view/24480/12560

102-112_plagiasi.docx

ORIGINALITY REPORT

10%	8%	5%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	japendi.publikasiindonesia.id Internet Source	1%
2	Anita Theresia Dwitasari, Wieky Rusmanto. "Implementation of the Minimum Service Standards Policy in the Health Sector to Improve the Quality of Elderly Health Services: A Case Study of Sindangkasih Public Health Center, Ciamis Regency", JUDICIOUS, 2025 Publication	1%
3	Submitted to Universitas Indonesia Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	1%
5	jiip.stkipyapisdompu.ac.id Internet Source	<1%
6	jurnal.umb.ac.id Internet Source	<1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
8	jurnal.staisenorituban.ac.id Internet Source	<1%
9	pangkepkab.go.id Internet Source	<1%
10	www.journal.ipm2kpe.or.id Internet Source	<1%
11	kamuslengkap.com Internet Source	

		<1 %
12	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
13	Horiyanto Horiyanto, Rudy Sumantri, Fauma Lusiani. "Pengaruh Peran Staf Operasi Mabes TNI Menyiapkan Satgas UNIFIL Guna Meningkatkan Kepercayaan PBB", Nuansa Akademik: Jurnal Pembangunan Masyarakat, 2025 Publication	<1 %
14	www.nihongo-ews.bunka.go.jp Internet Source	<1 %
15	Asterisk Hayyuisman, Sri Kamariyah, Amirul Mustofa. "An Evaluation of Bureaucratic Reform in Improving Public Service Quality at the Surabaya District Attorney's Office", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2025 Publication	<1 %
16	Dita, I Made Rio Dwijayanto, Masri Dg. Taha. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tawaeli", Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, 2026 Publication	<1 %
17	e-journal.poltek-kampar.ac.id Internet Source	<1 %
18	multiplier.upstegal.ac.id Internet Source	<1 %
19	www.bajangjournal.com Internet Source	<1 %
20	www.scribd.com Internet Source	<1 %

21	Deli Anhar, Ahmad Ihsanul Anhar. "Persepsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Muda Terhadap Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Wilayah Kalselteng", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	<1 %
22	Valentino Aris, Syamsu Alam, Syahrul Syahrul, Andi Hermanto, Andi Balqis Mutiara Asizah. "Social Media Analysis untuk Identifikasi Kualitas Layanan Pada Aplikasi Tokopedia", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	<1 %
23	ejournal.uniramalang.ac.id Internet Source	<1 %
24	ejurnal.bkkbn.go.id Internet Source	<1 %
25	id.agadir2013.org Internet Source	<1 %
26	indojurnal.com Internet Source	<1 %
27	journal.makwafoundation.org Internet Source	<1 %
28	lenteraperadaban.hadana.id Internet Source	<1 %
29	media.neliti.com Internet Source	<1 %
30	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %

32	Budiman Sakti. PARETO : Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik, 2023 Publication	<1 %

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		