



An Analysis of Public Service Quality at the Kodi Bangedo District Office Based on Minimum Service Standards

Dominggus Maghu ¹ Mustamin H. Idris ² Muhammad Aprian Jailani ³

email: minggusmaghu2003@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram, Indonesia

ABSTRACT

Public service delivery in remote sub-district areas such as Kodi Bangedo, Southwest Sumba Regency, East Nusa Tenggara Province, faces persistent challenges arising from difficult geographical conditions, limited administrative human resources, and inadequate service facilities. Residents from remote villages must travel two to three hours and spend IDR 50,000–100,000 to access a single administrative service, while the completion time for population administration and licensing services often exceeds the ideal standard. This study aims to (1) analyze the quality of public services at the Kodi Bangedo Sub-district Office based on five SERVQUAL dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) across three main service categories, and (2) examine the strategies adopted by the sub-district office in addressing public service challenges in order to fulfil the Minimum Service Standard (Standar Pelayanan Minimal/SPM). A descriptive qualitative approach was employed, involving in-depth interviews, participatory observation, and documentation study with informants determined through purposive and snowball sampling; data were analyzed using an interactive analysis model, with a Likert-scale questionnaire used as a complementary triangulation instrument. The findings show that public service quality remains uneven, with an overall SERVQUAL average of 2.36 (Kurang Baik/Fair). The responsiveness and assurance dimensions perform relatively well, whereas tangible, reliability, and empathy are still constrained by limited facilities, unstable technological infrastructure, and delays in service completion. To address these challenges, the sub-district office has implemented five strategies: optimizing apparatus resources, improving facilities and infrastructure, strengthening service administration systems, enhancing service quality for the community, and improving communication and responsiveness. These strategies remain largely adaptive and are not yet fully supported by formal policy, updated standard operating procedures, or dedicated budget allocation, indicating the need for further institutional strengthening

Keywords: minimum service standard; public service quality; remote sub-district; SERVQUAL

PENDAHULUAN

Kecamatan Kodi Bangedo merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Sumba Barat Daya, Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan kondisi geografis yang menantang bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Topografi berbukit, jarak antardesa yang berjauhan, serta keterbatasan infrastruktur transportasi menyebabkan akses masyarakat menuju kantor kecamatan menjadi sulit dan berbiaya tinggi. Masyarakat dari desa-desa yang relatif jauh, seperti Desa Matakapore, Desa Waikadada, dan Desa Rada Loko, harus menempuh perjalanan 2–3 jam dengan biaya transportasi Rp50.000–Rp100.000 untuk mengurus satu jenis layanan administratif. Kondisi ini berdampak pada rendahnya intensitas masyarakat dalam mengurus dokumen penting, sehingga hak-hak sipil dan administratif mereka sering tidak terpenuhi secara optimal (Nurhayati & Raharjo, 2024).

Sebagai unit pemerintahan terdepan, kantor kecamatan menyelenggarakan tiga kategori utama layanan, yaitu layanan administrasi kependudukan, layanan perizinan dan rekomendasi, serta layanan pemerintahan umum, dengan volume permohonan yang cukup tinggi setiap tahunnya (Lede, 2023; Prasetyo, 2024).

Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di wilayah terpencil masih menghadapi kendala keterbatasan sumber daya manusia, kapasitas teknis aparatur yang belum merata, serta minimnya fasilitas pendukung pelayanan, termasuk sistem antrian manual dan keterbatasan teknologi informasi yang memperlambat proses layanan (Khoir & Haribowo, 2023). Rata-rata waktu penyelesaian layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kodi Bangedo mencapai 7–14 hari, jauh melampaui standar ideal 3–5 hari, sementara layanan perizinan dapat memakan waktu 14–30 hari dibandingkan standar 7–10 hari (Ginting & Yusuf, 2025). Penelitian mengenai kualitas pelayanan kecamatan telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus pada wilayah perkotaan atau semi-urban dengan karakteristik geografis, sosial, dan infrastruktur yang berbeda (Suryani et al., 2023; Maulidi, 2024).

Kesenjangan yang teridentifikasi adalah masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengintegrasikan pendekatan SERVQUAL dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam konteks daerah terpencil dengan keterbatasan geografis ekstrem seperti Kodi Bangedo. Padahal, konteks geografis, sosial, dan kapasitas infrastruktur wilayah terpencil memiliki dinamika berbeda yang memerlukan pendekatan analisis yang lebih kontekstual (Sulaiman & Yani, 2023). Implementasi SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 dan Permendagri No. 59 Tahun 2021 di wilayah terpencil masih menghadapi kendala besar, terutama dalam pemenuhan sarana dan prasarana minimum serta kompetensi sumber daya manusia (Ayu & Setiawati, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kodi Bangedo berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) pada tiga kategori layanan utama, dan (2) menganalisis strategi yang diterapkan oleh Kantor Kecamatan Kodi Bangedo dalam menghadapi berbagai tantangan penyelenggaraan pelayanan publik guna memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi perspektif masyarakat (SERVQUAL) dan perspektif regulasi (SPM) secara bersamaan dalam konteks kecamatan dengan keterbatasan geografis ekstrem di kawasan timur Indonesia, sehingga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai implementasi standar pelayanan publik di daerah tertinggal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan memberikan pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan publik dan implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor Kecamatan Kodi Bangedo, Kabupaten Sumba Barat Daya, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pendekatan ini menekankan interpretasi proses, makna, dan konteks sosial yang menyertai penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal, dengan data kuesioner berskala Likert digunakan sebagai pelengkap untuk mentriangulasi temuan kualitatif (Sugiyono, 2020).

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling yang dilengkapi dengan snowball sampling, mencakup tiga kategori utama yaitu aparatur kecamatan (Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi, dan staf pelaksana), tokoh masyarakat atau pemuka adat, serta masyarakat penerima layanan. Jumlah informan ditetapkan berdasarkan prinsip saturasi data, dengan total 17 informan yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, studi dokumentasi, dan kuesioner. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert empat tingkat (1 =

Tidak Baik, 2 = Kurang Baik, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik) untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap lima dimensi SERVQUAL, dan disebarkan kepada warga yang pernah menerima layanan di kantor kecamatan tersebut sebagai instrumen triangulasi terhadap data kualitatif. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber (aparatur, tokoh masyarakat, dan masyarakat penerima layanan) serta berbagai teknik pengumpulan data.

Analisis data kualitatif menggunakan model analisis interaktif yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang berlangsung secara simultan dan reflektif. Sebagai pelengkap, data kuesioner dianalisis secara deskriptif dengan mengelompokkan nilai rata-rata setiap dimensi ke dalam empat kategori interpretasi berdasarkan interval kelas (Sugiyono, 2022), yaitu: $<1,50$ = Tidak Baik; $1,51-2,50$ = Kurang Baik; $2,51-3,50$ = Baik; dan $3,51-4,00$ = Sangat Baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Lima Dimensi SERVQUAL

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kodi Bangedo dinilai melalui lima dimensi SERVQUAL yang dikombinasikan dengan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM). Hasil kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat pengguna layanan, sebagai pelengkap temuan kualitatif, direkapitulasi pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Persepsi Masyarakat Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Rata-rata Skor	Kategori
1	Tangible (Bukti Fisik)	2,37	Kurang Baik
2	Reliability (Keandalan)	2,23	Kurang Baik
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	2,60	Baik
4	Assurance (Jaminan)	2,57	Baik
5	Empathy (Empati)	2,37	Kurang Baik
	Rata-rata Keseluruhan (SERVQUAL)	2,36	Kurang Baik

Sumber: Hasil kuesioner diolah peneliti berdasarkan skala Likert.

Berdasarkan Tabel 1, dimensi responsiveness (2,60) dan assurance (2,57) berada pada kategori Baik, mencerminkan daya tanggap aparatur yang cukup memadai serta sikap sopan dan kemampuan memberikan rasa aman kepada masyarakat. Sebaliknya, dimensi tangible (2,37), reliability (2,23), dan empathy (2,37) masih berada pada kategori Kurang Baik. Secara keseluruhan, rata-rata kelima dimensi SERVQUAL berada pada angka 2,36 dengan kategori Kurang Baik, yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kodi Bangedo secara umum belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimal yang diharapkan masyarakat.

Pembahasan

Dimensi tangible masih terkendala oleh keterbatasan ruang tunggu, perangkat komputer, jaringan internet, serta papan informasi pelayanan yang belum lengkap. Dimensi reliability dipengaruhi oleh ketidaktepatan waktu penyelesaian layanan dan inkonsistensi informasi persyaratan yang disampaikan kepada masyarakat, sedangkan dimensi empathy menunjukkan bahwa perhatian personal aparatur terhadap kebutuhan individu masyarakat masih bersifat personal dan situasional, belum sepenuhnya melembaga sebagai standar pelayanan organisasi. Sebaliknya, capaian responsiveness dan assurance yang relatif baik mencerminkan bahwa aparatur telah menunjukkan kesigapan dan sikap sopan dalam berinteraksi dengan masyarakat

meskipun didukung oleh sarana dan prasarana yang terbatas. Temuan ini sejalan dengan kerangka SERVQUAL yang menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara petugas dan penerima layanan (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2023).

Strategi Kantor Kecamatan Kodi Bagedo dalam Menghadapi Tantangan Pelayanan Publik

Untuk menghadapi berbagai tantangan penyelenggaraan pelayanan publik, Kantor Kecamatan Kodi Bagedo menerapkan lima strategi, yaitu: (1) optimalisasi sumber daya aparatur melalui pendidikan dan pelatihan teknis pelayanan; (2) penguatan sarana dan prasarana pelayanan, termasuk pengadaan perangkat komputer dan sistem informasi pelayanan; (3) penguatan sistem administrasi pelayanan melalui digitalisasi arsip dan penerapan pelayanan terpadu satu pintu; (4) peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat dan penanganan pengaduan yang responsif; serta (5) peningkatan komunikasi dan tanggung jawab pelayanan. Kelima strategi tersebut telah diakomodasi ke dalam Rencana Kerja (Renja) Kecamatan Tahun 2026 dengan dukungan pembiayaan APBD Kabupaten, meskipun sifatnya masih adaptif dan belum sepenuhnya didukung oleh kebijakan permanen, pembaruan SOP, maupun anggaran yang memadai.

Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari lima indikator SPM yang dikaji, hanya indikator kepastian dan keterjangkauan biaya yang telah terpenuhi dengan baik, ditandai dengan tidak ditemukannya praktik pungutan biaya di luar ketentuan. Empat indikator lainnya masih belum terpenuhi secara optimal: waktu pelayanan masih mengalami keterlambatan dibandingkan standar yang ditetapkan; kesesuaian prosedur memerlukan penyempurnaan terutama dalam konsistensi informasi persyaratan; kompetensi dan profesionalitas aparatur menunjukkan kondisi cukup baik namun masih memerlukan peningkatan kapasitas; serta ketersediaan sarana dan prasarana masih terkendala keterbatasan ruang tunggu, perangkat teknologi informasi, dan kualitas jaringan internet. Kondisi ini dipengaruhi oleh keterbatasan kapasitas fiskal, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur, faktor geografis, sistem manajemen pelayanan yang belum terstandarisasi, serta keterbatasan sosialisasi dan literasi masyarakat, yang seluruhnya saling terkait dan memerlukan penanganan komprehensif antara Pemerintah Kecamatan Kodi Bagedo dan Pemerintah Kabupaten Sumba Barat Daya.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kodi Bagedo berdasarkan lima dimensi SERVQUAL belum sepenuhnya optimal, dengan nilai rata-rata keseluruhan 2,36 pada kategori Kurang Baik. Dimensi responsiveness dan assurance berada pada kategori Baik, sedangkan tangible, reliability, dan empathy masih Kurang Baik. Kantor Kecamatan Kodi Bagedo telah menerapkan lima strategi untuk menghadapi tantangan pelayanan publik, yang telah diakomodasi ke dalam Renja Kecamatan Tahun 2026, namun strategi tersebut masih bersifat adaptif dan belum sepenuhnya didukung oleh kebijakan permanen, pembaruan SOP, maupun anggaran yang memadai. Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor Kecamatan Kodi Bagedo juga belum sepenuhnya terlaksana sesuai ketentuan yang berlaku, dengan hanya indikator kepastian dan keterjangkauan biaya yang telah terpenuhi. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi yang hanya mencakup satu kecamatan, sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan secara hati-hati.

Sebagai saran, Kantor Kecamatan Kodi Bagedo perlu melakukan pembenahan sarana dan prasarana secara bertahap serta penguatan kapasitas aparatur melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, disertai institusionalisasi strategi pelayanan—khususnya sikap empati aparatur—agar menjadi kebijakan organisasi yang permanen. Pemerintah Kabupaten Sumba Barat Daya disarankan meningkatkan alokasi anggaran untuk sarana-prasarana, sumber daya

aparatur, dan infrastruktur teknologi informasi. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan metode campuran atau memperluas lokasi penelitian pada beberapa kecamatan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas dan strategi pelayanan publik di wilayah terpencil.

Pernyataan Apresiasi

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kantor Kecamatan Kodi Bangedo, Kabupaten Sumba Barat Daya, atas izin dan dukungan yang diberikan selama proses pengumpulan data, serta kepada dosen pembimbing dan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, atas bimbingan dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, D. P., & Setiawati, R. (2024). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di wilayah terpencil. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45–60.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Flick, U. (2023). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.
- Ginting, R., & Yusuf, M. (2025). Kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik daerah. *Jurnal Governance*, 10(1), 77–92.
- Khoir, A., & Haribowo, A. (2023). Tantangan pelayanan publik berbasis manual di daerah tertinggal. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(2), 89–102.
- Lede, Y. (2023). Laporan kinerja Kecamatan Kodi Bangedo tahun 2023. Pemerintah Kabupaten Sumba Barat Daya.
- Maulidi, A. (2024). Efektivitas pelayanan kecamatan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 33–48.
- Nurhayati, S., & Raharjo, T. (2024). Pelayanan publik di wilayah kepulauan dan terpencil. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 1–15.
- 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.
- Prasetyo, A. (2024). Laporan pelayanan administrasi Kecamatan Kodi Bangedo. Pemerintah Kabupaten Sumba Barat Daya.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulaiman, A., & Yani, R. (2023). Implementasi SPM di daerah tertinggal. *Jurnal Otonomi Daerah*, 11(1), 55–70.
- Suryani, N., Prabowo, H., & Nurdin, M. (2023). Pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 120–135.
- Tjiptono, F. (2023). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (5th ed.). Andi.