

DIMENSI TANGIBLE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**THE TANGIBLE DIMENSION IN PUBLIC SERVICE DELIVERY****A. Ariyadi¹**Institut Teknologi
Bisnis dan Administrasi
Al Gazali Barru¹
Email:
kampusbarru@gmail.com**Andi Muhammad****Ishak Ismail²**
Institut Teknologi
Bisnis dan Administrasi
Al Gazali Barru²
Email :
anchaliccha19@gmail.com**Safaruddin³**Institut Teknologi
Bisnis dan Administrasi
Al Gazali Barru³
Email :
safaruddindr@gmail.comIJI Publication
p-ISSN: 2774-1907
e-ISSN: 2774-1915
Vol.4, No.3, pp. 105-118
Juli 2024Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor konkrit yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan pelayanan perkotaan di Desa Pujananting Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru dan memberikan rekomendasi perbaikannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti akses WiFi di sekitar kantor desa membantu masyarakat untuk mengatasi permasalahan jaringan seluler. Namun terdapat kekurangan seperti tidak adanya call center dan keterbatasan fasilitas lainnya antara lain tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Penampilan aparatur yang bersih dan tertib serta sikapnya yang ramah dan sopan terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kota. Selain itu, pelatihan dan pengembangan profesional bagi karyawan sangat penting untuk meningkatkan keterampilan dan kinerjanya. Ciri-ciri lingkungan di lingkungan kantor desa yang tertata, mudah diakses, dan aman juga berkontribusi terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan ini, kami merekomendasikan agar pemerintah daerah memperbaiki dan memperluas fasilitas fisik yang ada, menyediakan call center, melatih dan mengembangkan keterampilan staf, dan memastikan ketersediaan sumber daya pendukung yang memadai. Dengan memperhatikan hal-hal nyata tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat, memenuhi harapan masyarakat, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh masyarakat.

Kata Kunci : Tangible, Penyelenggaraan, Pelayanan Publik

Abstract: This study aims to identify the concrete factors that support and hinder the delivery of urban services in Desa Pujananting, Kecamatan Pujananting, Kabupaten Barru, and provide recommendations for improvement. The research employs a descriptive method with data collection through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that physical facilities such as WiFi access around the village office help residents overcome cellular network issues. However, there are deficiencies such as the absence of a call center and limitations in other facilities, including parking spaces, comfortable waiting areas, and amenities for disabled individuals. The cleanliness and orderly appearance of the staff, along with their friendly and polite demeanor, significantly enhance public satisfaction with urban services. Additionally, staff training and professional development are crucial for improving skills and performance. The characteristics of the village office environment—well-organized, accessible, and safe—also contribute to public perceptions of service quality. Based on these findings, it is recommended that local government improve and expand existing physical facilities, establish a call center, train and develop staff skills, and ensure the availability of adequate supporting resources. By addressing these tangible aspects, it is anticipated that the quality of public services will improve, meeting public expectations and increasing satisfaction and trust in the services provided.

Keywords: Tangible, Service Delivery, Public Services.**PENDAHULUAN**

Desa pujananting merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, oleh karena itu desa sebagai salah satu institusi yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, hadirnya penyelenggaraan pelayanan publik tentunya diawali dengan adanya yang disebut kebijakan sebagaimana dijelaskan oleh Subianto (Ariyadi, Nurlia, dan Marsuki 2024:2–3), bahwa kebijakan pada dasarnya adalah

serangkaian tindakan (mengikuti aturan), termasuk keputusan dan keputusan untuk memastikan bahwa aturan ditegakkan dengan benar dan harapan (kebijakan) yang diinginkan sebelumnya telah disepakati, langkah-langkah strategis, dan ruang lingkup implementasi secara bersama-sama., sehubungan dengan hal tersebut maka penting untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, dimana yang menjadi harapan utama bagi setiap orang, oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan publik

diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat saat mendapatkan pelayanan, sebagaimana disampaikan oleh (Nurdin 2019:22) Pada dasarnya birokrasi menjadi alat yang digunakan dalam memberikan pelayanan mengenai kebutuhan masyarakat di daerah menjadi sehingga sangat penting untuk dilakukan perbaikan. Penjelasan mengenai birokrasi di atas bahwa struktur organisasi yang teratur dan terukur dengan baik menjadi kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien, berikutnya menurut Cordella & Tempini (Basyo dan Anirwan 2023:25) Pemerintah senantiasa mengupayakan birokrasi yang bersih didukung oleh proses tata kelola yang efisien dan efektif serta sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh sebab itu itu, melakukan perbaikan pada birokrasi itu penting untuk mengatasi seluruh sistem agar tetap responsif dan transparan serta mampu melakukan penyesuaian terhadap perubahan akan kebutuhan. Selanjutnya memperbaiki birokrasi bukan hanya berarti melakukan perbaikan pada proses dan struktur, tetapi juga diharapkan mampu menjadikan sistem lebih mudah dipahami dan dapat diakses oleh masyarakat. sejalan dengan hal tersebut disampaikan (Sawir 2012:40) bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya menjadi semakin penting sebagai upaya untuk menjelaskan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik, sehubungan dengan pendapat di atas mengenai kualitas pelayanan, dimana salah satu ukuran yang dapat dijadikan untuk menentukan kinerja organisasi pelayanan publik yaitu dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Uraian di atas menjelaskan mengenai kualitas pelayanan yang mana menjadi cerminan dari institusi publik dalam penyediaan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan dan harapan publik atau masyarakat, sebagai contoh,

dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apabila masyarakat merasakan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan cepat, efektif, serta memuaskan, maka dari itu memberikan isyarat bahwa organisasi tersebut berjalan dengan baik. namun, bilayan layanan dirasa lamban, kurang efektif, dan juga tidak sesuai dengan harapan, maka hal bisa menjadi pertanda adanya kekurangan dalam proses yang berjalan di organisasi tersebut. Adapun kualitas pelayanan memiliki fungsi sebagai indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran untuk melakukan penilaian kinerja secara utuh, kondisi ini meliputi berbagai aspek diantaranya cepat dalam memberikan respon, akurat dalam memberikan informasi, perilaku pemberi layanan, dan juga akses layanan yang mudah. Maka dari itu, diperlukan proses evaluasi dari kualitas layanan dimana diharapkan organisasi sektor publik mampu untuk melakukan pelacakan peluang dan titik lemah dalam penyelenggaraan aktifitas yang dilakukan, dan juga menjadi acuan untuk dilakukan perbaikan kedepannya. Dalam kondisi praktis, penilaian kualitas pelayanan ini dapat dilaksanakan dengan menggunakan metode survei kepuasan pada pelanggan, umpan balik dari masyarakat, dengan melakukan pengukuran terhadap indikator kinerja pegawai. Sehingga melalui hal ini, suatu organisasi dapat melakukan penyesuaian yang dibutuhkan guna peningkat pelayanan yang dilakukan, penyesuaian dengan kebutuhan dan juga harapan masyarakat yang semakin hari mengalami perubahan secara terus menerus. Sehingga penegasan dari teori di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebagai kunci untuk menentukan efisiensi dan efektivitas organisasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bentuk cerminan seberapa baik organisasi mampu sampai titik tujuan pelayanan mereka dan mampu memenuhi harapan masyarakat,

dengan demikian menjadi tumpuan bagi proses evaluasi dan juga perbaikan yang berkelanjutan sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

Lima dimensi yang menjadi rujukan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan bagi institusi penyelenggara pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry, (Mulyawan 2016:230) adalah sebagai berikut : 1). Bukti Langsung (*tangible*) dimana digambarkan keadaan yang berhubungan dengan fasilitas fisik, penampilan para pegawai atau karyawan, dan saluran komunikasi yang dimiliki. 2) Keandalan (*reliability*) hal ini pada dasarnya sebagai bentuk kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan mampu memberikan kepuasan, selanjutnya, 3) Ketanggapan (*responsiveness*) kemampuan pegawai memiliki kecepatan dalam memberikan tanggapan yang diharapkan mampu memberikan kepuasan atas permintaan atau kebutuhan masyarakat, 4). Jaminan (*assurance*) kemampuan pegawai dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, serta mampu bertanggung jawab atas setiap tindakan dari apa yang dilakukan, dan yang terakhir adalah, 5) Empati (*emphaty*) kemampuan pegawai untuk berempati kepada penerima layanan dan mampu memahami kebutuhan masyarakat yang akan dilayani.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dibutuhkan lima dimensi adapun yang pertama adalah penampilan fisik yang mana akan berpedoman pada komponen yang dapat dilihat dan dirasakan oleh indra bagi para pengguna layanan, meliputi fasilitas fisik, kondisi dan penampilan oleh para pegawai, serta sarana komunikasi yang dimiliki oleh institusi penyelenggara pelayanan publik, beberapa di antaranya adalah, adanya bangunan kantor yang bersih dan terawat, penampilan pegawai seragam dan rapi serta profesional, dan juga saluran komunikasi yang efektif dan terjangkau, keseluruhan dari hal di atas dapat berkontribusi pada pandangan

pertama yang dapat dilihat oleh masyarakat sehingga dengan demikian dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, yang kedua, kehandalan, kecermatan, hal ini mengacu pada kemampuan organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan yang konsisten, cepat, tepat, dan juga memiliki kemampuan untuk memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat, hal ini berarti setiap saat masyarakat membutuhkan pelayanan, mereka mampu untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam peraturan peundang-undangan, keandalan ini sangat penting karena mampu membangun nilai kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan institusi dalam menangani kebutuhan masyarakat yang memiliki nilai efisiensi dan efektivitas yang tinggi, adapun, dimensi ketanggapan atau daya tanggap yang tinggi hal ini berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan untuk menanggapi dengan cepat dan tepat serta akurat atas permintaan atau keinginan masyarakat, ketanggapan meliputi kesiapan pegawai dalam memberikan bantuan dan melayani, juga kecepatan dalam merespon keluhan atau permintaan, bila mana pegawai memberi respons dengan cepat maka masyarakat akan merasa sangat dihargai juga diperhatikan, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan rasa puas bagi mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Berikutnya yang keempat adalah Jaminan, hal ini meliputi kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman serta dapat dipercaya untuk setiap tindakan dan keputusan yang dilakukan, kondisi ini berarti pegawai seharusnya memiliki keterampilan, pengetahuan, serta perilaku yang tepat dalam memberikan layanan yang baik dan berkualitas, jaminan ini beberapa bagian diantaranya adalah kemampuan untuk bertanggung jawab, dari setiap tindakan yang dilakukan pada proses pelayanan. Hadirnya kepercayaan dari masyarakat akan menunjukkan kompetensi

dan integritas pegawai sebagai penentu dalam dimensi *assurance*. Yang terakhir adalah dimensi empati yaitu kemampuan para pegawai untuk memperlihatkan perhatian dan kepedulian secara pribadi pada orang yang dilayani hal menunjukkan bahwa pegawai harus mampu mengetahui dan memahami, keinginan, kebutuhan dan ketakutan masyarakat, serta berupaya memberi layanan yang sesuai dengan kondisi dan situasi seseorang, dengan berempati, pegawai mampu membangun relasi yang baik dengan masyarakat, menghadirkan suasana melayani lebih mendukung dan manusiawi.

Dari lima aspek di atas tentunya menjadi hal yang harus diperhatikan oleh organisasi pemerintah untuk berkontribusi dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat atas apa yang mereka butuhkan, kemampuan mereka untuk menilai ditunjang dari apa yang dimiliki oleh birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dimensi yang pertama adalah dimensi *tangible* dengan berdasar pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (Chandra, Chandra, dan Hafni 2020:72) Dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan publik merupakan bentuk nyata atau secara fisik dapat dilihat, digunakan oleh pegawai sesuai dengan manfaatnya dan penggunaannya sehingga dapat dirasakan dan mampu membantu pelayanan yang diterimana oleh orang yang membutuhkan pelayanan, dengan demikian mereka puas atas pelayanan yang dirasakan, juga menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Adapun penjelasan selanjutnya mengenai aspek *tangible* adalah sebagai berikut dikutip dari (Rahmawati dan Subadi 2020:1046) *tangible* yaitu ketersediaan fasilitas fisik dan beberapa kelengkapannya serta terkait dengan penampilan pribadi penyedia layanan. Sehubungan dari ke dua pendapat di atas mengenai dimensi *tangible* bahwa terkait dengan dimensi tersebut merupakan dimensi yang sangat berkaitan dengan penampilan utama, atau kondisi dimana dapat dilihat

langsung oleh masyarakat dan juga dapat dirasakan oleh penerima layanan dalam melakukan pengurusan terhadap layanan yang dibutuhkannya.

Seirama dengan penjelasan di atas mengenai dimensi *tangible* bahwa segala sesuatu yang pertama kali dilihat oleh masyarakat merupakan *tangible* atau sesuatu yang sifatnya berwujud, oleh karena itu, apabila seseorang memasuki ruang pelayanan maka, yang pertama dapat dinilai oleh masyarakat adalah dimensi wujud ini, karena sesuatu tersebut terlihat secara jelas dan nyata oleh setiap pelanggan, dapat dikatakan bahwa pandangan pertama seseorang akan menjadi aspek yang menentukan kepuasan atau kualitas suatu pelayanan yang akan dilaksanakan, maka dari itu untuk menjelaskan secara tegas dan lebih spesifik akan dijelaskan beberapa hal yang memiliki keterkaitan dengan *tangible*, Indikator bukti fisik dijelaskan oleh Zeithaml (Septiana dan Alie 2023:328) sebagai berikut, adanya peralatan yang bersifat modern, fasilitas layanan yang memiliki daya tarik visual, pegawai yang memiliki penampilan menarik dan rapi, serta profesional dan juga meteri yang berhubungan dengan jasa yang memiliki daya tarik visual. Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis memberikan beberapa hal yang berhubungan dengan indikator tersebut, yaitu fasilitas modern, dimana fasilitas modern yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Pujananting Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru adalah, bangunan atau gedung kantor, dalam memberikan pelayanan publik, yang mengarah pada kualitas penampilan gedung tersebut, kemudian terkait dengan saluran komunikasi yang lebih modern dalam arti bahwa adanya fasilitas komunikasi yang lebih baik, diakses oleh seluruh masyarakat, kemudian penampilan fisik bagi para pegawai memiliki keseragaman dalam penggunaannya sehingga menggambarkan

adanya penampilan yang menarik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penampilan fisik akan berkaitan dengan sumber daya manusia oleh karena itu pentingnya sumber daya manusia dijelaskan bahwa Ketersediaan sumber daya dalam pelaksanaan program merupakan faktor yang selalu perlu diperhatikan jika suatu kebijakan ingin dilaksanakan sesuai rencana, (A. Jusriadi, Muhammad Zulqifli, dan A.M.Azhar Aljurida 2021:16). Berikutnya penampilan fisik dari pelayanan sebagai tanggung jawab pemerintah untuk memberikan fasilitas yang terbaik masyarakat guna untuk menjamin terlaksananya pelayanan yang baik serta adanya minat masyarakat untuk mendorong melakukan pengurusan dari kebutuhan masyarakat, oleh sebab itu sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 Huruf d (Indonesia 2009:16) dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Pentingnya fasilitas dan sarana pendukung sebagai wujud komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, apabila hal ini, bila tidak terpenuhi maka akan menyebabkan menurunnya indeks kepuasan masyarakat dalam memberikan penilaian kualitas pelayanan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Elobarasi dari penelitian terdahulu, dalam rangka pelaksanaan penelitian ini penulis melakukan pelacakan pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Rantung dan Kaseger 2023:93) dengan hasil penelitian sebagai berikut bahwa dalam dimensi tampilan fisik beberapa indikator memiliki kekurangan sebagai berikut yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, prosedur pelayanan yang belum dipahami, serta respon masyarakat atas pelayanan kurang memuaskan. Dari hasil penelitian terdahulu

tersebut menjadi dasar dan urgensi yang sangat jelas mengenai petingnya penelitian ini, untuk kemudian dapat dikembangkan sebagai wujud dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah Desa khususnya di Desa Pujananting Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, berbagai temuan yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya menunjukkan adanya kesenjangan yang jelas.

Adapun urgensi dari penelitian ini, dalam arti bahwa pentingnya penelitian ini dilakukan sebagai wujud tanggung jawab masyarakat sebagai akademisi untuk memberikan saran kepada pemerintah dalam rangka pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan bagi penyelenggara secara khusus bagi pemerintah desa bilamana dalam temuan penelitian ini ditemukan kekurangan diharapkan mampu untuk memberikan masukan kepada pemerintah agar supaya dilakukan perbaikan dan juga disarankan untuk melakukan pengembangan dari aspek fasilitas untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik.

Adapun tujuan penelitian ini diharapkan oleh penulis yaitu melakukan identifikasi mengenai aspek *tangible* yang mendukung dan menghambat aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Pujananting Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, selanjutnya, memberikan saran kepada pemerintah Desa Pujananting untuk melakukan perbaikan sebagaimana temuan yang didapatkan dalam penelitian ini.

METODE

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang memiliki tujuan untuk memahami fenomena secara mendalam, dimana perilaku, tindakan dan persepsi termasuk di dalamnya, pendekatan yang dilakukan secara holistik dan deksriptif. Moleong (Fiantika dkk. 2022:4).

Teknik Pengumpulan Data yaitu, observasi yang dilakukan dengan berkunjung

ke Kantor Desa Pujananting dengan melihat kondisi bangunan, penataan ruang kantor dan keseragaman pakaian pegawai Adler & Adler (Hasanah 2017:26). Selanjutnya wawancara dilakukan kepada masyarakat yang memahami tentang pelayanan publik di Kantor Desa Pujananting agar data yang didapatkan adalah data yang valid (Trivaika dan Senubekti 2022:34).

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dimana reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan dan menyederhanakan data mentah dari lapangan kemudian dilakukan dengan bahasa yang gampang untuk dipahami (Rijali 2019:91). Data yang diorganisir dalam bentuk tulisan sebagai gambaran situasi yang jelas (Saleh 2017:101). Selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dimana data yang telah disajikan, direduksi akan diberikan kesimpulan secara jelas dan mudah untuk memahami fenomena yang telah terjadi, Miles dan Hubberman (Hardani dkk. 2020:163–64).

HASIL DAN DISKUSI

Penelitian ini mengevaluasi tiga indikator utama dari dimensi *tangible* dalam penyelenggaraan pelayanan publik: Kualitas Tampilan Gedung Kantor, Saluran Komunikasi yang Lebih Modern, dan Penampilan Fisik Pegawai. Fokus utama adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana ketiga indikator ini mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penampilan Bangunan Kantor

Penampilan fisik dari bangunan atau gedung kantor yang digunakan untuk pelayanan publik adalah salah satu aspek penting yang pertama kali dilihat oleh masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa gedung kantor yang terawat dengan baik, modern, dan memiliki desain yang menarik

secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat. Bangunan yang bersih dan rapi memberikan kesan profesionalisme dan kepedulian terhadap kenyamanan masyarakat.

Bangunan atau gedung kantor yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik harus memenuhi standar tertentu untuk memastikan kenyamanan dan keamanan masyarakat yang menggunakannya, gedung yang dirawat dengan baik, memiliki desain yang modern, dan berfungsi dengan efisien dapat memberikan kesan positif kepada masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa gedung-gedung kantor yang memiliki kondisi fisik yang baik, seperti bangunan yang tidak rusak, lantai yang bersih, dan fasilitas yang terawat dengan baik, secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Gedung-gedung kantor yang memiliki fasilitas yang memadai seperti area tunggu yang nyaman, sistem pencahayaan yang baik, ventilasi yang memadai, serta akses yang mudah bagi penyandang disabilitas mendapat tanggapan positif dari masyarakat. Masyarakat merasa lebih dihargai dan nyaman ketika berada di lingkungan yang bersih dan tertata rapi. Selain itu, adanya fasilitas tambahan seperti toilet yang bersih, tempat parkir yang memadai, dan ruang bermain anak juga menambah nilai positif terhadap penilaian gedung kantor.

Desain interior yang modern dengan penggunaan warna-warna cerah dan penataan ruang yang efisien turut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat merasakan suasana yang lebih menyenangkan dan tidak membosankan saat menunggu pelayanan. Keberadaan *signage* yang jelas dan informatif membantu masyarakat untuk lebih mudah menemukan layanan yang mereka butuhkan, mengurangi kebingungan, dan meningkatkan efisiensi waktu.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kebersihan dan pemeliharaan gedung kantor

sangat penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Gedung yang bersih dan terawat memberikan kesan bahwa pemerintah peduli terhadap kenyamanan dan kesehatan masyarakat. Sebaliknya, gedung yang kotor dan tidak terawat dapat memberikan kesan negatif dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa tata letak dan desain interior gedung kantor juga mempengaruhi persepsi masyarakat. Desain interior yang modern, ergonomis, dan ramah pengguna dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Penggunaan warna-warna yang cerah dan penataan ruangan yang efisien dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengurangi tingkat stres masyarakat saat menunggu pelayanan.

Dalam penelitian ini, juga ditemukan bahwa faktor aksesibilitas gedung kantor sangat penting. Gedung yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, dapat meningkatkan rasa inklusi dan kepuasan masyarakat. Fasilitas seperti toilet yang ramah disabilitas sangat dihargai oleh masyarakat dan menunjukkan bahwa pemerintah memperhatikan kebutuhan semua warganya. Selain aspek fisik, faktor lingkungan sekitar gedung kantor juga berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat. Lokasi gedung yang strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar, dan memiliki area parkir yang memadai memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa gedung yang berada di lokasi yang mudah diakses dan aman mendapat tanggapan positif dari masyarakat.

Penelitian kami fokus pada eksterior gedung perkantoran dan gedung publik. Gedung perkantoran yang terawat dengan nilai-nilai modern dan model yang menarik tidak hanya dapat memberikan nilai estetika tetapi juga memberikan rasa kepuasan secara menyeluruh kepada pengunjungnya.

Hal ini menunjukkan bahwa dari segi fisik, pelayanan publik mempunyai peranan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, Bangunan yang bersih dan rapi memberikan kesan profesionalisme dan kepedulian terhadap kenyamanan masyarakat, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, perlu dipahami bahwa bangunan yang digunakan untuk pelayanan publik harus memenuhi standar tertentu untuk menjamin kenyamanan dan keamanan masyarakat.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa gedung perkantoran berada dalam kondisi struktur yang baik. Bangunan yang tidak rusak, lantai yang bersih, dan fasilitas yang terawat meningkatkan kepuasan penghuni secara signifikan. Fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem pencahayaan yang baik, ventilasi yang memadai dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas diterima dengan baik oleh masyarakat setempat. Masyarakat akan merasa lebih dihargai dan nyaman bila lingkungannya bersih dan terawat. Selain itu, tidak adanya fasilitas insidentil seperti toilet yang bersih, tempat parkir yang luas, dan tempat bermain anak juga akan memberikan kontribusi positif terhadap penilaian sebuah gedung perkantoran.

Desain interior modern dengan warna terang dan perencanaan ruang yang efisien juga berkontribusi pada kualitas layanan yang tinggi. Masyarakat merasa lebih nyaman dan tidak bosan saat menunggu pelayanan. Papan petunjuk yang jelas dan informatif memudahkan masyarakat menemukan layanan yang mereka perlukan, mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi waktu. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kebersihan dan pemeliharaan gedung perkantoran sangat penting terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Bangunan yang bersih dan terawat memberikan kesan bahwa pemerintah peduli

terhadap kenyamanan dan kesehatan masyarakat. Namun tempat yang tidak bersih dan kotor apalagi tidak rapi dapat menimbulkan dampak negatif dan mempengaruhi kesejahteraan masyarakat.

Denah dan desain interior suatu gedung perkantoran juga mempengaruhi persepsi masyarakat. Desain interior yang modern, ramah pengguna, dan ergonomis meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Warna-warna cerah dan tata letak yang efisien menciptakan suasana ramah dan mengurangi stres saat menunggu layanan. Kemudahan akses menuju gedung perkantoran juga menjadi faktor penting yang diidentifikasi dalam penelitian ini. Gedung yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, dapat memperkuat rasa inklusivitas dan kesejahteraan masyarakat. Fasilitas seperti, Toilet ramah penyandang disabilitas sangat dibutuhkan oleh warga dan menunjukkan bahwa pemerintah memperhatikan segala kebutuhan warga. Lokasi gedung yang sangat baik, akses mudah ke kawasan sekitar, dan memiliki tempat parkir yang memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi kawasan tersebut. Bangunan yang terletak di kawasan yang mudah diakses dan aman mendapat respon positif dari masyarakat. Dari kelima hal di atas menjadi hal yang harus diperhatikan oleh organisasi pemerintah agar dapat berkontribusi dalam memberikan kepuasan kepada seluruh masyarakat atas apa yang dibutuhkannya.

Kemampuan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan didukung oleh kemampuan manajemen dalam memberikan pelayanan publik. Dimensi nyata, berdasarkan gagasan yang dikemukakan Parasuraman (Chandra, Chandra, dan Hafni 2020: 72), adalah suatu keadaan nyata atau fisik yang dapat dilihat dan dimanfaatkan oleh pekerja sesuai dengan kepentingannya, sehingga dapat kita rasakan dan bantuan orang-orang yang membutuhkannya. Dengan

cara ini mereka merasa puas dengan pekerjaan yang mereka terima dan menunjukkan hasil kerja mereka dalam memberikan layanan yang diberikan. Informasi lebih lanjut mengenai faktor berwujud sebagaimana dikemukakan dalam Rahmawati dan Subadi (2020: 1046) meliputi kondisi fisik dan berbagai aksesoris lainnya serta berkaitan dengan penampilan pribadi pemberi jasa. Dimensi nyata erat kaitannya dengan penampakan pertama, atau kondisi yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat dan dapat dirasakan oleh penerima layanan dalam mengelola layanan yang dibutuhkannya. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 Buku d (Indonesia 2009:16) menjelaskan bahwa perencana bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik, prasarana dan/atau pelayanan yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang benar.

Pentingnya pelayanan dan layanan pendukung sebagai wujud komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sangatlah penting. Apabila hal ini tidak berhasil maka akan menyebabkan menurunnya indeks kepuasan masyarakat dalam memberikan penilaian kualitas pelayanan kepada penyedia layanan publik. Kajian sebelumnya yang dilakukan Rantung dan Kaseger (2023:93) menunjukkan bahwa dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah khususnya di Desa Pujananting Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. Dari berbagai temuan tersebut, terlihat jelas bahwa karakteristik fisik pelayanan pemerintah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat. Pemerintah harus memastikan fasilitas dan pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang tinggi untuk menciptakan lingkungan masyarakat yang nyaman, aman, dan efisien. Studi ini memberikan wawasan berharga tentang

pentingnya pemeliharaan dan pemeliharaan gedung perkantoran, aksesibilitas yang baik, serta desain yang modern dan ramah pengguna. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Perspektif fisik, banyak indikator yang kurang, seperti sumber daya manusia, sumber daya dan infrastruktur, proses sumber daya yang belum dipahami, dan respon masyarakat terhadap ketidakpuasan. jasa. Temuan-temuan ini mengungkap kesenjangan yang jelas dan memberikan landasan yang sangat penting dan mendesak bagi penelitian ini.

Penampilan Fisik Pegawai

Penampilan fisik pegawai juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menemukan bahwa pegawai yang berpakaian seragam dan memiliki penampilan yang rapi memberikan kesan profesionalisme dan kedisiplinan. Seragam yang seragam menciptakan identitas yang kuat dan membantu masyarakat untuk mengenali pegawai dengan mudah. Penampilan fisik pegawai sangat penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang berpakaian seragam dan memiliki penampilan yang rapi memberikan kesan profesionalisme dan kedisiplinan. Penampilan yang rapi dan seragam juga mencerminkan keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Masyarakat merasa lebih dihargai ketika dilayani oleh pegawai yang tampil dengan baik dan profesional. Selain itu, penampilan yang menarik dan sopan dari pegawai memberikan rasa percaya dan nyaman bagi masyarakat. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pegawai sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pegawai yang ramah, sopan, dan

komunikatif lebih dihargai oleh masyarakat. Sikap yang baik dan pelayanan yang hangat dari pegawai meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan informasi yang jelas, dan membantu masyarakat dengan tulus menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Penelitian ini juga menemukan bahwa pelatihan dan pengembangan pegawai sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai yang terlatih dengan baik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, serta mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Pelatihan yang terus-menerus dan pengembangan profesional yang berkelanjutan dapat meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

Penampilan fisik pegawai di perusahaan publik bukan hanya merupakan hal yang baik; merupakan fitur penting yang dapat membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang berseragam dan berpenampilan rapi mampu menciptakan citra profesionalisme dan berperilaku baik. Pakaian formal tidak hanya berfungsi sebagai identitas visual tetapi juga sebagai alat untuk membangun kepercayaan masyarakat. Ketika masyarakat memandang pegawai dengan cara yang benar, mereka merasa bahwa instansi pemerintah memperhatikan detail dan kualitas dalam memberikan pelayanan. Hal ini meningkatkan rasa hormat dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Munculnya pegawai yang terlatih dan termotivasi menunjukkan tekad pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik. Masyarakat cenderung merasa lebih termotivasi dan nyaman ketika dilayani oleh karyawan yang menunjukkan kreativitas dalam berpenampilan. Penelitian ini menunjukkan

bahwa penampilan pegawai yang menarik dan penuh hormat dapat membangun rasa percaya diri masyarakat. Misalnya, pegawai yang berpakaian rapi dan mempunyai sikap ramah dapat menciptakan pengalaman kerja yang menyenangkan dan produktif. Rasa nyaman ini sangat penting terutama dalam konteks pekerjaan umum yang seringkali melibatkan komunikasi langsung antara pegawai dan masyarakat. Namun, penampilan pribadi pegawai tidak berdiri sendiri. Penelitian ini juga menemukan bahwa sikap dan perilaku karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sosial. Staf yang ramah, sopan dan komunikatif sangat dihargai oleh masyarakat. Dalam hal ini, keterampilan pribadi sangatlah penting. Sikap positif yang ditunjukkan karyawan, seperti kemauan mendengarkan dan membantu masyarakat, berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Pekerjaan yang hangat dan menyenangkan menciptakan ikatan positif antara petugas dan masyarakat sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan temuan Parasuraman (Chandra, Chandra, dan Hafni 2020: 72), yang menekankan bahwa ukuran objektif kualitas pelayanan secara keseluruhan adalah jenis nyata atau nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh penerima layanan. Ketika karyawan menunjukkan sikap positif, itu merupakan indikasi bahwa mereka menghargai perannya dalam memberikan pelayanan.

Selain itu, pelatihan dan pengembangan pegawai juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas kerja. Pegawai yang mendapatkan pelatihan yang memadai akan lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan masyarakat dan teknologi. Mereka yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif. Dalam konteks ini, pengembangan profesional berkelanjutan sangatlah penting. Pelatihan berkelanjutan tidak hanya meningkatkan

keterampilan pegawai tetapi juga meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan. Dengan pegawai yang terlatih, instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan yang efisien dan efektif, sehingga akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dari sudut pandang ilmiah, aspek obyektif kualitas pelayanan pemerintah merupakan bagian penting dalam pembentukan opini masyarakat. Dijelaskan oleh Rahmawati dan Subadi (2020: 1046), keaslian berkaitan dengan kehadiran fisik dan penampilan pribadi pemberi jasa. Jika pegawai terwakili dan dilatih dengan baik, hal ini menunjukkan komitmen mereka terhadap pelayanan publik. Hal ini mendukung pandangan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 Huruf d (Indonesia 2009:16) yang menekankan bahwa perencanaan bertanggung jawab menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya iklim kerja yang sesuai. Jika semua hal tersebut berjalan dengan baik, maka akan tercipta pengalaman kerja yang memuaskan bagi setiap orang.

Namun dalam konteks realitas pelayanan publik, penelitian Rantung dan Kaseger (2023: 93) sebelumnya menunjukkan adanya defisit pada beberapa indikator, seperti sumber daya manusia, kelembagaan dan infrastruktur, serta tata kerja yang belum optimal. Kesenjangan ini penting untuk diperhatikan dan diatasi. Kajian ini menunjukkan pentingnya memperbaiki kesalahan yang ada agar pelayanan publik dapat ditingkatkan. Kualitas pelayanan yang buruk terutama dalam hal penampilan pegawai dan pelayanan pendukung dapat menyebabkan menurunnya indeks kepuasan masyarakat. Dengan memperbaiki hal-hal tersebut, pemerintah tidak hanya memenuhi kewajibannya tetapi juga menunjukkan niatnya untuk memberikan pelayanan terbaik.

Padahal, penampilan fisik karyawan, sikapnya, dan pelatihan yang diterimanya

saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain. Misalnya, pekerja yang berpakaian bagus dan anak-anak cenderung lebih percaya diri dalam berinteraksi sosial. Kepercayaan ini bila dipadukan dengan sikap ramah dapat menciptakan pengalaman kerja yang positif. Di sisi lain, karyawan yang tidak mendapat pelatihan yang cukup atau tidak memiliki pengalaman yang cukup mungkin merasa tidak nyaman dalam berkomunikasi, yang mungkin berdampak negatif pada kualitas layanan yang mereka berikan.

Selain itu, pentingnya memperhatikan dimensi nyata dalam pelayanan publik dapat membantu merancang strategi peningkatan kualitas layanan. Pemerintah Desa Pujananting, Kecamatan Pujananting, Kabupaten Barru, harus berkomitmen dalam meningkatkan penampilan pekerja dan memberikan pelatihan yang tepat untuk memastikan pekerja dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kajian ini merupakan langkah awal untuk memahami bahwa dalam menciptakan citra pelayanan publik yang baik, segala sesuatu mulai dari penampilan pegawai hingga fasilitas fisik yang disediakan mempunyai peranan penting. Terakhir, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, penting untuk mengintegrasikan seluruh elemen tersebut.

Sarana Komunikasi

Dalam rangka pemberian layanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Pujananting Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, pada dasarnya tidak memiliki *call center* atau pusat panggilan, dikarenakan jarak perumahan warga dengan kantor desa mudah untuk diakses sehingga apabila masyarakat membutuhkan informasi terkait dengan pemberian pelayanan langsung dilakukan komunikasi kepada masing-masing kepala dusun dan selanjutnya komunikasi tersebut dilanjutkan kepada masyarakat, dan juga paling penting bahwa komunikasi masyarakat dalam bentuk komunikasi seluler

sulit digunakan mengingat kondisi jaringan di wilayah tersebut susah untuk diakses hanya pada lokasi-lokasi tertentu, namun demikian meskipun kondisi tersebut terjadi, pihak pemerintah desa menyiapkan akses wifi bagi masyarakat sekitar kantor desa untuk mendapatkan akses jaringan internet yang baik dengan menggunakan voucher

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Pujananting, Kecamatan Pujananting, Kabupaten Barru, kondisi geografis dan keterbatasan infrastruktur teknologi memberikan tantangan yang cukup besar. Salah satu tantangan utama adalah belum adanya *call center* atau *call center* karena jarak rumah warga dengan kantor desa yang relatif pendek, sehingga komunikasi biasanya dilakukan langsung melalui kepala desa. Kesulitan dalam mengakses kondisi jaringan seluler semakin mempersulit penyelenggaraan layanan berbasis teknologi modern. Meski demikian, pemerintah daerah telah mengambil langkah proaktif dengan menawarkan akses wifi gratis di kantor desa yang dapat dimanfaatkan masyarakat dengan menggunakan *voucher*. Langkah ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam mencari solusi, meski menghadapi keterbatasan yang ada.

Dalam konteks kualitas pelayanan publik, dimensi nyata memegang peranan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan. Menurut Parasuraman (Chandra, Chandra, dan Hafni 2020:72), dimensi nyata meliputi unsur-unsur fisik yang nyata dan dapat diamati serta dimanfaatkan oleh masyarakat. Ini mencakup infrastruktur fisik, pakaian karyawan, dan peralatan tambahan yang membantu dalam memberikan layanan. Ketika pemerintah daerah menawarkan akses internet gratis, ini adalah contoh nyata yang bisa dirasakan langsung oleh warga. Fasilitas ini menunjukkan dedikasi pemerintah dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia

untuk meningkatkan kualitas layanan, bahkan dalam menghadapi keterbatasan infrastruktur.

Selain itu, Rahmawati dan Subadi (2020:1046) menyebutkan bahwa *tangible* mengacu pada keberadaan fasilitas dan peralatan fisik, serta penampilan penyedia jasa. Dalam konteks desa pujananting, masyarakat berkumpul untuk merayakan festival puja yang melibatkan pemujaan terhadap dewa dan pertukaran hadiah. Selain menyediakan fasilitas seperti wifi, cara karyawan menampilkan diri dan sikap mereka sangat mempengaruhi cara pandang masyarakat terhadap perusahaan. Pegawai yang tampil rapi dan profesional menyampaikan pesan bahwa pemerintah desa berkomitmen memberikan pelayanan prima. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa pegawai yang menjaga penampilan fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Pegawai yang berprestasi dalam pekerjaannya menunjukkan komitmen pemerintah terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyedia layanan wajib menyediakan sarana, prasarana, dan kemudahan yang berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan layanan yang sesuai. Tanggung jawab ini mencakup penyediaan akses terhadap teknologi informasi, yang dicapai oleh pemerintah desa pujananting melalui penyediaan akses wifi. Meskipun kurangnya pusat layanan telepon (*call center*) mungkin dipandang sebagai suatu kerugian, inisiatif untuk menawarkan akses internet merupakan upaya yang patut dipuji. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berupaya memenuhi tanggung jawabnya dalam menyediakan fasilitas yang diperlukan, meskipun mungkin menghadapi keterbatasan tertentu.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan rantung dan kaseger (2023:93) mengungkapkan beberapa kekurangan pada

dimensi tampilan fisik pelayanan publik, seperti sumber daya manusia yang belum memadai, sarana dan prasarana yang belum memadai, prosedur pelayanan yang belum dipahami, dan respon masyarakat yang kurang memuaskan. Temuan-temuan ini menjadi landasan yang kuat untuk penelitian di masa depan dan menyoroti kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan di desa pujananting. Meskipun ada beberapa kemajuan, seperti ketersediaan wifi, jalan yang harus ditempuh masih panjang dalam meningkatkan pengalaman secara keseluruhan. Sumber daya manusia, misalnya, harus mendapatkan pelatihan yang tepat untuk menjamin mereka dapat memberikan pelayanan prima dan memahami prosedur yang relevan.

Secara praktis, penampilan fisik dan perilaku karyawan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan. Studi menunjukkan bahwa individu yang menampilkan dirinya secara rapi dan profesional dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa selain menyediakan fasilitas fisik, pemerintah juga harus memprioritaskan peningkatan keterampilan dan penampilan pegawai. Pelatihan yang konsisten dan pengembangan profesional berkelanjutan sangat penting untuk menjamin bahwa karyawan dapat memberikan layanan yang luar biasa. Oleh karena itu, pemerintah desa harus menjamin bahwa pegawainya menerima pelatihan yang sesuai dan memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya secara efektif.

Pentingnya mempertimbangkan ketersediaan fasilitas fisik seperti wifi, namun harus diimbangi dengan fasilitas pendukung lain yang diperlukan. Lokasi kantor desa yang strategis, lahan parkir yang luas, dan fasilitas tambahan seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet yang terawat, dan fasilitas bagi penyandang disabilitas sangat penting dalam menciptakan lingkungan layanan yang ramah. Hal ini sejalan dengan teori nyata yang

menyoroti pentingnya memiliki fasilitas fisik yang memadai. Pemerintah daerah bertanggung jawab untuk menjamin bahwa semua fasilitas ini dapat diakses dan dipelihara dengan baik untuk mendukung layanan yang mereka tawarkan.

Selain itu, faktor lingkungan sekitar gedung perkantoran juga mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap persepsi masyarakat terhadap gedung tersebut. Lokasi yang terencana dan mudah dijangkau serta suasana aman dan nyaman dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam memanfaatkan jasa. Hal ini juga menunjukkan fokus pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan dedikasinya dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. Dalam situasi ini, pemerintah desa harus tetap berupaya memperbaiki lingkungan fisik kantor desa dan menjamin fasilitas yang tersedia memenuhi standar yang diharapkan.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Desa Pujananti harus terus berinovasi dan mencari solusi untuk mengatasi keterbatasan yang ada. Menyediakan akses wifi adalah salah satu contoh bagaimana pemerintah dapat menggunakan teknologi untuk meningkatkan layanan. Namun hal tersebut harus diimbangi dengan perbaikan fasilitas fisik lainnya dan pengembangan sumber daya manusia. Pendekatan komprehensif ini memungkinkan pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan memenuhi harapan masyarakat. Kesimpulannya, efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di desa Pujananti tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik tetapi juga pada penampilan dan kompetensi staf. Pemberian fasilitas seperti wifi merupakan langkah positif yang menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun demikian, untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, perlu terus dilakukan upaya pembenahan di seluruh aspek desa, baik

penampilan aparatur, fasilitas, hingga lingkungan sekitar balai desa. Dengan cara ini, kita dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan hasil identifikasi bahwa fasilitas fisik, terpenuhi dengan baik, dan juga tersedianya akses wifi membantu masyarakat mengatasi masalah jaringan seluler, masih terdapat kelemahan seperti kurangnya pusat panggilan dan terbatasnya fasilitas pendukung lainnya. Penampilan pribadi pegawai dan penampilan serta perilaku profesional terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan profesional karyawan sangat penting untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan. Selain itu, lingkungan balai desa yang strategis, mudah diakses, dan aman juga mempengaruhi persepsi masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, pemerintah desa disarankan untuk meningkatkan fasilitas fisik, menyediakan *call center*, melatih dan mengembangkan staf, serta memastikan ketersediaan fasilitas pendukung yang sesuai. Memperhatikan aspek-aspek khusus tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memenuhi harapan masyarakat, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

REFERENSI

- A. Jusriadi, Muhammad Zulqifli, dan A.M.Azhar Aljurida. 2021. "Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen Segmen Obat dan Makanan di Kota Makassar." *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 1(1):11–20. doi: 10.51577/ijipublication.v1i1.34.

- Ariyadi, A., Nurlia, dan Marsuki. 2024. "KEBIJAKAN MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (MBKM) DALAM KEGIATAN KAMPUS MENGAJAR DI KABUPATEN BARRU." *Indonesian Journal of Analysis Public Policy and Innovation* 1(2):21–31.
- Basyo, Irfan, dan Anirwan Anirwan. 2023. "Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur." *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 4(1):23–31. doi: 10.51577/ijipublication.v4i1.477.
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra, dan Layla Hafni. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV. IRDH.
- Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, dan Erlend Mouw. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang Sumatera Barat: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Hardani, Jumari Ustiawaty, Helmina Andriani, ria istiqomah, Dhika Sukmana, Roushandy Fardani, Nur Auliya, dan Evi Utami. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hasanah, Hasyim. 2017. "TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)." *At-Taqaddum* 8(1):21. doi: 10.21580/at.v8i1.1163.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: UNPAD Press.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik.
- Rahmawati, Rahmawati, dan Wahyu Subadi. 2020. "Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser." *JAPB* 3(2):1042–56.
- Rantung, Margareth, dan Megalia Kaseger. 2023. "DIMENSI TANGIBLE DALAM PELAYANAN DI PUSKESMAS PAPA KELAN KECAMATAN TONDANO TIMUR." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)* VIII Nomor 1.
- Rijali, Ahmad. 2019. "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17(33):81. doi: 10.18592/alhadharah.v17i33.2374.
- Saleh, Sirajuddin. 2017. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sawir, Muhammad. 2012. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Septiana, Septiana, dan Juhaini Alie. 2023. "Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang." *MBIA* 22(2):325–39. doi: 10.33557/mbia.v22i2.2620.
- Trivaika, Erga, dan Mamok Andri Senubekti. 2022. "PERANCANGAN APLIKASI PENGELOLA KEUANGAN PRIBADI BERBASIS ANDROID." *NUANSA INFORMATIKA* 16(1):33–40. doi: 10.25134/nuansa.v16i1.4670.