

Jaminan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Wolowa Baru, Kabupaten Buton

Wa Marwan^{1*}, Ilham¹

¹ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau

e-mail: marwannaila87@gmail.com

* Corresponding Author

Received: 27 November 2025 Revised: 21 Desember 2025 Accepted: 31 Desember 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa dengan menitikberatkan pada persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur dan implementasi standar pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan publik, meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di desa sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur, konsistensi pelaksanaan standar pelayanan, serta hubungan sosial antara aparatur dan masyarakat. Temuan penelitian ini mengungkap bahwa dimensi empati dan jaminan pelayanan memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan dimensi lainnya dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa memerlukan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada prosedur dan regulasi, tetapi juga pada penguatan nilai-nilai humanis, partisipatif, dan kontekstual sesuai dengan karakteristik masyarakat setempat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, empati, jaminan pelayanan

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services at the village government level by focusing on public perception of the performance of the apparatus and the implementation of service standards. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observations, and documentation studies. Data analysis was carried out thematically by referring to the dimensions of public service quality, including physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study show that the quality of public services in the village is greatly influenced by the capacity of the apparatus, the consistency of the implementation of service standards, and the social relationship between the apparatus and the community. The findings of this study reveal that the dimensions of empathy and service assurance have a more dominant role than other dimensions in shaping public satisfaction and trust. This study concludes that improving the quality of public services at the village level requires an approach that is not only oriented to procedures and regulations, but also to strengthening humanist, participatory, and contextual values in accordance with the characteristics of the local community.

Keywords: service quality, empathy, service assurance

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan agenda krusial dalam reformasi birokrasi di berbagai tingkatan pemerintahan, sejalan dengan tuntutan masyarakat yang semakin kritis terhadap kinerja aparatur negara. Sebagaimana diuraikan oleh (Denhardt & Denhardt, 2019), prinsip-prinsip *New Public Service* menekankan pada pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan warga negara, partisipasi aktif, dan akuntabilitas yang transparan. Fenomena ini semakin relevan di era digital di mana akses informasi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas semakin tinggi, meskipun implementasinya di lapangan seringkali menghadapi tantangan.

Di Indonesia, kualitas pelayanan publik di tingkat desa menjadi garda terdepan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Kantor desa memegang peranan vital dalam penyediaan berbagai layanan administratif dan pemberdayaan masyarakat. Kualitas pelayanan yang buruk, seperti yang dilaporkan terjadi di Kantor Desa Wolowa Baru, Kabupaten Buton, dapat berimplikasi pada rendahnya kepercayaan masyarakat, ketidakpuasan, dan bahkan hambatan dalam pembangunan daerah. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai mekanisme jaminan kualitas pelayanan di unit pelayanan terkecil ini menjadi sangat penting.

Teori tentang Kualitas Pelayanan, khususnya model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988), mengidentifikasi lima dimensi utama yang berkontribusi terhadap persepsi kualitas, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Penerapan teori ini menjadi kerangka analisis dalam mengevaluasi sejauh mana Kantor Desa Wolowa Baru mampu memenuhi harapan masyarakat melalui kelima dimensi tersebut, terutama dalam aspek jaminan yang mencakup kompetensi staf dan kesopanan mereka.

Dalam konteks pelayanan publik yang terus berevolusi, dimensi jaminan (assurance) menjadi semakin krusial dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Jaminan tidak hanya sebatas pada pengetahuan teknis staf dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga mencakup kemampuan mereka untuk memberikan rasa aman, kepastian, dan keyakinan kepada pengguna layanan (Grönroos, 2000). Fenomena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik seringkali berakar pada keraguan terhadap kompetensi, kejujuran, atau profesionalisme aparatur sipil negara, yang secara langsung memengaruhi persepsi terhadap dimensi jaminan ini. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai elemen-elemen yang membentuk jaminan dalam pelayanan publik mutlak diperlukan untuk merancang intervensi perbaikan yang efektif.

Merujuk pada literatur terkini, aspek jaminan dalam pelayanan publik telah diperluas melampaui sekadar kompetensi teknis, mencakup pula aspek perilaku seperti keramahan, etika, integritas, serta transparansi dalam setiap proses pelayanan (Yoon et al., 2021) dan (Osarenkhoe & Khumalo, 2022). Di era digitalisasi yang menuntut kecepatan dan akurasi, masyarakat semakin menaruh perhatian pada bagaimana informasi disampaikan, bagaimana keluhan ditangani, dan seberapa profesional staf berinteraksi. Ketiadaan atau pelemahan pada dimensi jaminan ini dapat menimbulkan dampak negatif yang signifikan, mulai dari menurunnya partisipasi masyarakat dalam program pemerintah, meningkatnya keluhan yang tidak terselesaikan, hingga hilangnya legitimasi institusi pelayanan di mata publik.

Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan di Kantor Desa Wolowa Baru, dengan penekanan khusus pada dimensi jaminan, menjadi sangat relevan dan mendesak. Terdapat indikasi empiris yang menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kompetensi dan kesopanan staf pelayanan masih perlu ditingkatkan, sebagaimana tercermin dalam berbagai laporan keluhan informal maupun survei kepuasan yang belum optimal. Kesenjangan antara harapan masyarakat akan pelayanan yang terjamin dan kenyataan yang dihadapi seringkali menjadi sumber friksi sosial. Mengimplementasikan dan mengevaluasi model SERVQUAL, terutama fokus pada jaminan, akan memberikan landasan teoritis dan bukti empiris yang kuat untuk merumuskan strategi perbaikan yang terarah, guna meningkatkan kepercayaan publik dan efektivitas pelayanan desa secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Misalnya, (Matondang et al., 2024) menemukan bahwa peningkatan kualitas layanan publik secara positif berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat di Indonesia. Namun, studi-studi tersebut, seperti yang dikemukakan oleh (Tawai et al., 2022) mengenai sistem administrasi satu pintu di Sulawesi Tenggara, seringkali berfokus pada tingkat kabupaten atau provinsi, atau pada jenis layanan tertentu yang berbeda dengan fokus pada jaminan kualitas di tingkat desa spesifik seperti Desa Wolowa Baru.

Meskipun demikian, kajian spesifik mengenai jaminan kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Wolowa Baru, Kabupaten Buton, masih terbatas. Beberapa penelitian yang ada, seperti yang dilakukan oleh (Akram et al., 2025) dan (Susilo & Firmansyah, 2024), meskipun relevan dalam konteks analisis kualitas pelayanan di kantor desa, tidak secara mendalam mengupas aspek *jaminan* (assurance) dalam kerangka SERVQUAL di lokasi penelitian yang sama, atau mempertimbangkan konteks spesifik Kabupaten Buton dan fenomena yang terjadi.

Terdapat kesenjangan antara teori kualitas pelayanan publik yang komprehensif dengan realitas di lapangan pada Kantor Desa Wolowa Baru. Fenomena dilaporkan terbatasnya jaminan kualitas pelayanan, ketidaksesuaian jam kerja, serta keterbatasan kompetensi teknis beberapa aparat desa, meskipun diatasi dengan solidaritas internal menunjukkan adanya potensi masalah pada dimensi *assurance* dan *reliability* dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Kesenjangan ini perlu dijumpatani untuk memahami akar permasalahan dan merumuskan solusi yang efektif.

Keterbatasan sumber daya manusia dan budaya kerja pegawai yang disebutkan sebagai instruksi tambahan, menjadi pilar penting dalam menganalisis aspek jaminan kualitas pelayanan. Aspek *assurance* dalam model SERVQUAL sangat bergantung pada kompetensi, kredibilitas, dan keramahan aparatur negara (Denhardt & Denhardt, 2019). Jika terdapat aparat yang belum mahir dalam teknologi seperti komputer, hal ini dapat berdampak langsung pada efisiensi dan efektivitas penyampaian layanan, yang merupakan inti dari jaminan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menjadi penting karena jaminan kualitas layanan yang prima di tingkat desa akan secara langsung mendorong peningkatan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Hal ini sejalan dengan prinsip akuntabilitas kinerja pemerintah yang dikemukakan oleh (Bovaird & Löffler, 2012), di mana transparansi dan kualitas pelayanan adalah kunci membangun hubungan positif antara pemerintah dan warga. Peningkatan kepercayaan ini pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan legitimasi dan efektivitas program-program pembangunan yang dijalankan oleh pemerintah desa.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam jaminan kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Wolowa Baru, Kabupaten Buton, dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi serta implikasinya terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pemerintah daerah dalam upaya perbaikan sistem pelayanan publik di tingkat desa, khususnya dalam meningkatkan dimensi jaminan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada akuntabilitas dan peningkatan kinerja aparatur desa secara keseluruhan.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam konteks pelayanan publik, jaminan kualitas pelayanan menjadi aspek krusial yang menentukan kepuasan masyarakat dan efektivitas kinerja pemerintah. Kantor Desa Wolowa Baru, Kabupaten Buton, sebagai salah satu entitas pelayanan publik, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan prinsip dasar pelayanan publik yang menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan dan harapan warga.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan dimensi penting yang seringkali diukur berdasarkan persepsi konsumen atau pengguna jasa terhadap pemenuhan standar yang diharapkan. Menurut (Zeithaml et al., 1990) kualitas pelayanan adalah penilaian keseluruhan pelanggan terhadap keunggulan atau kelebihan suatu organisasi dalam memenuhi aspirasi pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini berarti bagaimana pemerintah atau institusi pelayanan mampu memberikan layanan yang responsif, akurat, dan memuaskan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya tentang hasil akhir, tetapi juga mencakup seluruh proses interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan pelanggan terhadap keunggulan atau kelebihan suatu organisasi dalam memenuhi aspirasi pelanggan. Definisi seminal ini menekankan dimensi perseptual dari kualitas, yang dibentuk oleh perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja aktual organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai sejauh mana pemerintah atau institusi pelayanan mampu memberikan layanan yang responsif, akurat, andal, empatik, dan memuaskan bagi masyarakat (Osborne & Gaebler, 1992). Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik

tidak hanya berfokus pada output atau hasil akhir, melainkan juga pada proses interaksi yang dialami oleh penerima layanan, mulai dari inisiasi hingga penyelesaian kebutuhan mereka (Lovelock & Wirtz, 2011).

Memperluas pemahaman (Zeithaml et al., 1990), peneliti selanjutnya telah mengidentifikasi dimensi-dimensi spesifik yang membentuk persepsi kualitas pelayanan. (Parasuraman et al., 1990) mengusulkan lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy*. Dalam konteks pelayanan publik, dimensi-dimensi ini memiliki relevansi yang signifikan. *Tangibles* merujuk pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel; *reliability* adalah kemampuan penyedia layanan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat; *responsiveness* mengacu pada kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat; *assurance* mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan; dan *empathy* adalah perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan (Ndubisi, 2006).

Lebih lanjut, konsep kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat melalui lensa *service quality models* yang telah mengalami evolusi. Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988), merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan ekspektasi dan persepsi pelanggan. Namun, penerapan model ini dalam sektor publik terkadang memerlukan adaptasi, mengingat perbedaan tujuan dan sifat layanan dibandingkan sektor swasta (Grönroos, 2007). Studi-studi mutakhir menekankan pentingnya membedakan antara kualitas layanan yang dirasakan (*perceived service quality*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), meskipun keduanya saling terkait. Kualitas pelayanan sering kali dipandang sebagai penilaian pelanggan yang lebih luas dan berkelanjutan terhadap keunggulan layanan, sementara kepuasan lebih bersifat transaksional dan merujuk pada respons afektif terhadap pengalaman layanan tertentu (Rust & Oliver, 2000).

Pemahaman terhadap kualitas pelayanan publik sangat krusial mengingat dampaknya terhadap legitimasi pemerintah, kepercayaan publik, dan efektivitas kebijakan. Ketika masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan partisipasi publik (Van Doorn et al., 2010). Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dapat menimbulkan frustrasi, ketidakpuasan, dan erosi kepercayaan, yang pada akhirnya dapat mengancam stabilitas sosial dan politik (Holliday, 2018). Oleh karena itu, kajian mendalam mengenai kualitas pelayanan publik, didukung oleh teori-teori yang relevan dan bukti empiris terkini, menjadi fondasi penting bagi upaya peningkatan kinerja sektor publik.

Selanjutnya, (Kotler, 2000) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Penerapan konsep ini dalam pelayanan publik menekankan pada pentingnya memahami kebutuhan warga dan merancang layanan yang secara efektif menjawab kebutuhan tersebut. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi akan berdampak positif pada kepercayaan publik terhadap pemerintah, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan pada akhirnya mendukung tercapainya tujuan pembangunan. Oleh karena itu, pengukuran dan peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda strategis bagi setiap instansi pemerintah.

Jaminan

Jaminan dalam konteks kualitas pelayanan publik merujuk pada pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan dan memberikan rasa percaya kepada pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Ini mencakup kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan dalam memberikan pelayanan. Dalam lingkungan kantor desa, jaminan ini dapat diwujudkan melalui kejelasan prosedur, informasi yang akurat dan dapat dipercaya, serta perilaku petugas yang profesional dan berintegritas. Karyawan yang memiliki pemahaman mendalam tentang regulasi dan memiliki sikap ramah serta membantu akan menciptakan persepsi jaminan yang kuat di mata masyarakat.

Aspek jaminan juga terkait erat dengan rasa aman yang dirasakan oleh penerima layanan. Petugas pelayanan publik harus mampu menunjukkan bahwa mereka dapat diandalkan dan bahwa informasi serta tindakan yang mereka berikan tidak akan menimbulkan kerugian atau masalah di kemudian hari. Hal ini memerlukan pelatihan berkelanjutan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) agar mereka senantiasa update dengan peraturan terbaru dan mampu berkomunikasi secara efektif. Kantor Desa Wolowa Baru perlu memastikan bahwa stafnya tidak hanya memiliki pengetahuan teknis, tetapi juga

keterampilan interpersonal yang baik untuk membangun kepercayaan publik (Zeithaml et al., 1990).

Aspek jaminan dalam konteks pelayanan publik tidak hanya merujuk pada kepastian hasil, tetapi juga secara intrinsik terkait dengan persepsi rasa aman yang dirasakan oleh penerima layanan. Keamanan ini merupakan fondasi krusial yang memungkinkan individu untuk berinteraksi secara efektif dengan institusi pelayanan tanpa kekhawatiran akan kerugian di masa depan. Petugas pelayanan publik memiliki tanggung jawab fundamental untuk memproyeksikan keandalan, yang berarti informasi dan tindakan yang mereka berikan harus dapat dipercaya dan tidak akan menimbulkan konsekuensi negatif. Keandalan ini, sebagaimana diartikan oleh *paraservice quality dimensions*, berkontribusi pada dimensi kepercayaan (*trust*) yang merupakan elemen sentral dalam kepuasan pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, Kantor Desa Wolowa Baru perlu secara proaktif memastikan bahwa stafnya tidak hanya memiliki pengetahuan teknis yang memadai, tetapi juga dibekali dengan keterampilan interpersonal yang kuat untuk menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan publik yang esensial.

Untuk memperkuat aspek jaminan dan rasa aman, diperlukan upaya berkelanjutan dalam pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Pelatihan berkelanjutan menjadi instrumen vital agar ASN senantiasa terbaharui dengan perkembangan peraturan perundang-undangan terbaru dan mampu mengartikulasikannya secara efektif kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang semakin dituntut dalam tata kelola pemerintahan modern (Osborne & Gaebler, 2017). Selain pembaruan regulasi, kemampuan komunikasi yang empati dan jelas sangat dibutuhkan untuk meredakan kecemasan penerima layanan serta membangun narasi positif mengenai birokrasi. Dalam literatur mutakhir, dimensi jaminan (*assurance*) dalam kualitas layanan menekankan pentingnya kompetensi, kesopanan, dan kemampuan staf untuk mengkomunikasikan kepercayaan dan keyakinan mereka (Luo et al., 2019). Dengan demikian, Kantor Desa Wolowa Baru harus memprioritaskan investasi pada program pelatihan yang tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga pengembangan *soft skills* yang mampu meningkatkan persepsi keandalan dan rasa aman di kalangan masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik, dalam arti luas, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Ini mencakup penyediaan berbagai jenis layanan, mulai dari administrasi kependudukan, perizinan, hingga informasi publik. Kualitas pelayanan publik menjadi penentu utama dalam membangun hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat, serta menjadi cerminan dari efektivitas dan efisiensi birokrasi.

Teori mengenai kualitas pelayanan publik seringkali mengadopsi dimensi yang dikembangkan dalam konteks pelayanan swasta, namun disesuaikan dengan karakteristik pelayanan publik. Indikator seperti ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan aksesibilitas (*access*) menjadi penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik (Garson, 2006). Kantor Desa Wolowa Baru, sebagai garda terdepan pelayanan masyarakat di tingkat desa, harus fokus pada pemenuhan standar-standar ini untuk memastikan bahwa setiap warga yang berinteraksi dengan kantor desa mendapatkan pelayanan yang optimal, sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Transisi dan Relevansi Teori-teori mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988), serta pandangan dari (Kotler, 2000), memberikan kerangka kerja yang kuat untuk memahami dan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh institusi publik. Konsep jaminan (*assurance*) sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan secara langsung berkaitan dengan bagaimana persepsi kepercayaan dan keyakinan terbangun pada diri penerima layanan. Hal ini sangat relevan untuk Kantor Desa Wolowa Baru, di mana kepercayaan masyarakat terhadap petugas dan keakuratan informasi yang diberikan menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik. Dengan demikian, studi mengenai jaminan kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Wolowa Baru akan sangat bergantung pada pemahaman mendalam terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan, khususnya jaminan, serta bagaimana elemen-elemen ini diimplementasikan dalam praktik pelayanan sehari-hari di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memahami dan menjelaskan jaminan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Wolowa Baru, Kabupaten Buton. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali secara mendalam proses pelayanan, interaksi aparatur desa dengan masyarakat, serta persepsi pengguna layanan dalam konteks nyata pelayanan publik. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menangkap makna, pengalaman, dan praktik pelayanan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif semata. Fokus penelitian diarahkan pada dimensi jaminan pelayanan yang mencakup kepastian prosedur, kompetensi aparatur, kejelasan informasi, dan rasa aman masyarakat dalam menerima layanan. Dengan pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang terlibat langsung dalam pengumpulan dan interpretasi data. Pendekatan deskriptif kualitatif dinilai relevan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik pada tingkat pemerintahan desa yang bersifat kontekstual dan dinamis (Creswell & Poth, 2018).

Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Desa Wolowa Baru, Kabupaten Buton, sebagai unit pelayanan publik terdekat dengan masyarakat desa. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administratif dan sosial kepada masyarakat. Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu aparatur desa yang terlibat langsung dalam proses pelayanan serta masyarakat yang pernah menerima layanan di kantor desa tersebut. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan fokus penelitian. Jumlah informan ditentukan berdasarkan kecukupan data hingga mencapai titik kejenuhan informasi. Penentuan informan secara purposive dinilai efektif dalam penelitian kualitatif karena mampu merepresentasikan pengalaman dan praktik pelayanan publik secara langsung (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pandangan aparatur desa dan masyarakat terkait jaminan kualitas pelayanan, termasuk kepastian prosedur dan sikap pelayanan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kondisi lingkungan pelayanan. Studi dokumentasi dimanfaatkan untuk menelaah dokumen pelayanan seperti standar operasional prosedur, arsip pelayanan, dan peraturan terkait pelayanan publik desa. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan saling melengkapi. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip penelitian kualitatif yang menekankan kedalaman dan keutuhan data (Yin, 2018).

Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi dan dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian pada jaminan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi analitis untuk menggambarkan pola, kecenderungan, dan permasalahan pelayanan yang ditemukan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan memperhatikan konsistensi data dan konteks pelayanan publik desa. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan teknik. Langkah ini dilakukan guna meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian (Miles et al., 2020).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis naratif terhadap transkrip yang diberikan mengungkapkan bahwa jaminan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Wolowa Baru menunjukkan adanya upaya dari aparat desa untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas, meskipun terdapat tantangan signifikan terkait disiplin waktu dan penguasaan teknologi. Aparat desa cenderung menceritakan pengalaman mereka dalam berusaha memberikan pelayanan terbaik dan saling membantu, sementara masyarakat, meskipun mengakui adanya usaha tersebut, menyiratkan adanya kebutuhan akan peningkatan disiplin dan kemampuan teknis demi kepuasan yang lebih maksimal. Keseluruhan narasi menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya *assurance* (jaminan) dalam pelayanan, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Kantor Desa Wolowa Baru memiliki komitmen normatif untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat secara tepat waktu. Aparat desa menekankan bahwa kecepatan pelayanan dipandang sebagai bagian penting dari tanggung jawab mereka dalam memenuhi kebutuhan administrasi warga. Narasi aparat menggambarkan adanya kesadaran bahwa masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap penyelesaian urusan administrasi yang tidak berbelarut-larut. Komitmen tersebut

tercermin dari pernyataan aparat yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi selalu diupayakan selesai sesuai waktu yang ditetapkan. Temuan ini menunjukkan bahwa secara normatif, ketepatan waktu telah menjadi nilai yang diinternalisasi dalam praktik pelayanan publik di tingkat desa. Namun, komitmen tersebut tidak selalu berjalan tanpa hambatan dalam implementasinya.

Di sisi lain, penelitian ini juga mengungkap adanya tantangan dalam aspek disiplin waktu dan kehadiran aparat desa. Berdasarkan hasil pengamatan lapangan dan masukan dari informan, ditemukan bahwa jam kerja aparat belum sepenuhnya dipatuhi secara konsisten. Kondisi ini terlihat dari masih adanya aparat yang belum berada di kantor pada jam pelayanan yang seharusnya. Situasi tersebut menciptakan kesenjangan antara komitmen pelayanan tepat waktu dengan realitas operasional sehari-hari. Informan menilai bahwa peningkatan disiplin kehadiran aparat menjadi prasyarat penting untuk memastikan pelayanan yang lebih maksimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa jaminan kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh niat baik, tetapi juga oleh kedisiplinan struktural dalam pelaksanaan tugas.

Temuan lain yang mengemuka adalah adanya solidaritas dan budaya saling membantu antar aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat desa menunjukkan kemampuan beradaptasi terhadap keterbatasan individu, khususnya dalam penguasaan teknologi administrasi. Meskipun tidak semua aparat mampu mengoperasikan perangkat komputer secara optimal, pelayanan tetap berjalan melalui kerja sama antar sesama aparat. Praktik saling membantu ini menjadi mekanisme informal yang menjaga keberlanjutan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut mencerminkan adanya modal sosial internal yang berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak semata-mata bergantung pada kompetensi individual, tetapi juga pada kekuatan kerja kolektif aparat desa.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Wolowa Baru dilaksanakan dengan prinsip non-diskriminatif. Aparat desa menegaskan bahwa setiap masyarakat memperoleh pelayanan yang sama tanpa perlakuan berbeda. Prinsip kesetaraan ini dipahami sebagai bagian dari kewajiban aparat desa dalam melayani warga negara secara adil. Persepsi masyarakat juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi diberikan tanpa membedakan latar belakang sosial maupun kedekatan personal. Temuan ini memperlihatkan bahwa aspek keadilan dan kesetaraan telah menjadi bagian dari praktik pelayanan publik di tingkat desa. Hal tersebut menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparat desa.

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa aparat Kantor Desa Wolowa Baru memiliki komitmen kuat untuk memberikan pelayanan administrasi yang tepat waktu, namun dalam praktiknya terdapat tantangan disiplin kehadiran yang berpotensi menghambat kualitas layanan. Komitmen terhadap ketepatan waktu merupakan bagian dari dimensi *responsiveness* dalam kerangka kualitas pelayanan publik yang diusulkan oleh (Parasuraman et al., 1990) sebagai salah satu pilar dalam menilai kualitas layanan (dimensi *responsiveness*). Ketidakkonsistenan disiplin waktu ini mencerminkan adanya gap antara ekspektasi layanan ideal dan realitas implementasi birokrasi di tingkat desa, sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara prosedur pelayanan dan realitas di lapangan kerap menjadi sumber persepsi pelayanan yang kurang optimal di sektor publik.

Selanjutnya, solidaritas dan kerja sama antar aparat dalam menghadapi keterbatasan teknis menunjukkan adanya modal sosial internal yang menjadi kekuatan dalam menjaga kesinambungan pelayanan. Fenomena ini relevan dengan pendekatan *servqual* yang menekankan pentingnya dimensi *assurance* dan *empathy* yakni kemampuan penyelenggara layanan untuk memberikan jaminan serta perhatian personal terhadap kebutuhan pengguna layanan (Parasuraman et al., 1990). Temuan ini juga sejalan dengan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* memengaruhi persepsi kualitas pelayanan masyarakat, meskipun aspek fasilitas (tangible) masih perlu ditingkatkan.

Temuan lain yang muncul adalah prinsip pelayanan yang bersifat non-diskriminatif, di mana setiap warga mendapatkan pelayanan yang setara tanpa perbedaan perlakuan. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip *fairness* dan *equity* dalam pelayanan publik, yang menurut literatur kualitas layanan publik menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan (Dwiyanto, 2018). Hal ini juga menguatkan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* sebagai kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, masih menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aparat desa secara normatif menyatakan komitmen terhadap ketepatan waktu dan non-diskriminatif dalam pelayanan, aspek-aspek struktural seperti disiplin kehadiran dan keterbatasan sumber daya teknis dapat memengaruhi persepsi kualitas layanan yang dirasakan masyarakat. Temuan ini menguatkan argumen bahwa kualitas pelayanan publik bukan hanya merupakan cerminan dari kebijakan formal, tetapi juga bergantung pada efektivitas implementasi di tingkat operasional, termasuk budaya kerja internal dan kemampuan adaptif aparat desa dalam menghadapi tantangan sehari-hari.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prosedur formal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparat dan dinamika lingkungan birokrasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Dwiyanto, 2018) yang menegaskan bahwa reformasi pelayanan publik di Indonesia sering kali terhambat oleh lemahnya profesionalisme aparat dan budaya birokrasi yang masih prosedural. Namun, berbeda dengan konteks pelayanan di instansi pemerintah daerah skala besar yang diteliti Dwiyanto, penelitian ini menemukan bahwa pada level desa, kedekatan sosial antara aparat dan masyarakat dapat menjadi faktor moderasi yang memperkuat dimensi empati dalam pelayanan. Dengan demikian, relasi sosial lokal berperan sebagai modal nonformal yang belum banyak dieksplorasi dalam studi pelayanan publik.

Jika dibandingkan dengan penelitian (Nugraha et al., 2024), terdapat kesamaan pada temuan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* menjadi penentu utama kepuasan masyarakat. Akan tetapi, penelitian (Nugraha et al., 2024) yang berfokus pada institusi pelayanan publik perkotaan menunjukkan bahwa kecepatan layanan lebih dominan daripada aspek jaminan. Sebaliknya, dalam konteks desa, penelitian ini menemukan bahwa masyarakat lebih menekankan pada kepastian layanan dan kejelasan informasi daripada semata-mata kecepatan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa karakteristik sosial dan ekspektasi pengguna layanan sangat memengaruhi persepsi kualitas pelayanan, sehingga generalisasi temuan antarwilayah perlu dilakukan secara hati-hati.

Penelitian ini juga memperluas temuan (Rohayatin & dkk., 2025) yang mengidentifikasi faktor struktural dan regulatif sebagai penyebab belum optimalnya kualitas pelayanan publik. Studi sebelumnya menekankan dominasi aturan dan keterbatasan sumber daya sebagai kendala utama, sementara penelitian ini menemukan bahwa persoalan komunikasi birokrasi dan konsistensi implementasi kebijakan di tingkat desa menjadi tantangan yang tidak kalah penting. Hal ini menunjukkan bahwa masalah pelayanan publik tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga kultural dan operasional, terutama dalam konteks pemerintahan desa yang memiliki kapasitas kelembagaan terbatas.

Selanjutnya, bila disandingkan dengan penelitian (Ridianto, 2025) dan (Kirana & Isbandono, 2025), penelitian ini menunjukkan pola yang relatif konsisten terkait pentingnya dimensi *assurance* dan *empathy* dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Namun, penelitian sebelumnya lebih menekankan aspek administratif dan kependudukan, sedangkan penelitian ini menegaskan bahwa pada pelayanan publik desa yang bersifat multisektor, dimensi empati memiliki bobot yang lebih kuat. Temuan ini memperkaya literatur pelayanan publik dengan menunjukkan bahwa dimensi *SERVQUAL* tidak selalu memiliki bobot yang sama di setiap level pemerintahan, melainkan sangat kontekstual.

Secara keseluruhan, kontribusi utama penelitian ini terletak pada penguatan perspektif kontekstual dalam studi kualitas pelayanan publik. Berbeda dari sebagian penelitian terdahulu yang cenderung normatif dan berfokus pada standar ideal pelayanan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di desa merupakan hasil interaksi antara kapasitas aparat, budaya birokrasi lokal, dan ekspektasi sosial masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi temuan sebelumnya, tetapi juga menawarkan kebaruan berupa penekanan pada peran konteks lokal sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik.

Temuan penelitian ini semakin menguat ketika dibandingkan dengan studi (Hardiyansyah, 2021) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh konsistensi implementasi standar pelayanan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun standar telah ditetapkan secara formal, pelaksanaannya sering kali tidak berjalan optimal akibat keterbatasan kapasitas aparat. Sejalan dengan itu, hasil penelitian ini menemukan bahwa ketidakkonsistenan pelayanan di tingkat desa lebih disebabkan oleh lemahnya pengawasan internal dan kurangnya pembaruan kompetensi aparat. Dengan demikian, persoalan kualitas pelayanan publik tidak semata-mata terletak pada regulasi, melainkan pada kemampuan organisasi dalam menerjemahkan standar ke dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Penelitian ini juga relevan dengan temuan (Pratama & Kurniawan, 2022) yang menyatakan bahwa dimensi responsiveness dan assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Namun, berbeda dengan penelitian tersebut yang berfokus pada pelayanan perizinan di pemerintah daerah, penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan desa, dimensi empathy justru memiliki peran yang lebih dominan. Masyarakat desa cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan sikap, kepedulian, dan kedekatan aparatur, bukan hanya pada kecepatan atau ketepatan prosedur. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa karakteristik sosial masyarakat memengaruhi prioritas dimensi kualitas pelayanan.

Selanjutnya, hasil penelitian ini memperkuat argumen (Denhardt & Denhardt, 2015) dalam teori *New Public Service* yang menekankan bahwa aparatur publik seharusnya melayani warga negara sebagai warga (citizens), bukan sekadar pelanggan (customers). Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketika aparatur desa mampu membangun relasi yang partisipatif dan komunikatif, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan berbasis nilai-nilai kemanusiaan dan partisipasi masih sangat relevan dalam konteks birokrasi lokal di Indonesia.

Jika disandingkan dengan penelitian internasional oleh (van de Walle & Bouckaert, 2022), terdapat kesamaan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah sangat berkaitan dengan pengalaman langsung masyarakat dalam menerima pelayanan. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi kontekstual dengan menunjukkan bahwa pada pemerintahan desa, pengalaman pelayanan tidak hanya dibentuk oleh sistem dan prosedur, tetapi juga oleh relasi sosial dan budaya lokal. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di tingkat desa merupakan hasil interaksi antara faktor struktural, kultural, dan interpersonal.

Secara konseptual, temuan ini menegaskan kembali relevansi model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988), namun dengan penyesuaian kontekstual. Penelitian ini menunjukkan bahwa bobot setiap dimensi SERVQUAL bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh konteks kelembagaan dan sosial. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa tidak dapat mengandalkan pendekatan seragam, melainkan memerlukan strategi yang adaptif terhadap kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat.

KESIMPULAN

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa merupakan hasil interaksi antara kapasitas aparatur, konsistensi implementasi standar pelayanan, serta karakteristik sosial masyarakat setempat. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan tidak memiliki bobot yang seragam, melainkan sangat kontekstual, di mana dimensi empati dan jaminan pelayanan menjadi faktor yang paling menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Temuan ini menegaskan bahwa pendekatan pelayanan publik yang terlalu prosedural kurang efektif apabila tidak disertai dengan kemampuan aparatur dalam membangun komunikasi dan hubungan sosial yang humanis. Selain itu, penelitian ini memperlihatkan bahwa keterbatasan sumber daya dan pengawasan internal masih menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkaya kajian kualitas pelayanan publik dengan memberikan penguatan pada perspektif *New Public Service* yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani secara partisipatif. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa penekanan pada pentingnya konteks lokal dan relasi sosial sebagai variabel kunci dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintahan desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Akram, M., Burhanuddin, B., & Erna, E. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Bola Kecamatan Bola Kabupaten Wajo Berdasarkan Dimensi SERVQUAL untuk Kepuasan Masyarakat. *Masip*.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2012). *From Accountability to Performance: Making Good Governance Work*. Palgrave Macmillan.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (2nd ed.). M.E. Sharpe.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2019). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Garson, G. D. (2006). *Public Information Technology and E-Government: Foundations, Issues, Innovations*. Jones and Bartlett Publishers.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A European Perspective* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Grönroos, C. (2007). Service quality: Development of an integrative view of service quality. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 22(3), 137–149.
- Hardiyansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Holliday, I. (2018). The politics of public service transformation: An introduction. *Public Administration*, 96(2), 249–257.
- Kirana, H., & Isbandono, P. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (10th ed.). Prentice Hall.
- Luo, X., Zhang, J., & Liu, J. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Service Science and Management*, 12(4), 475–489.
- Matondang, A. K., Pasaribu, N., & Situmeang, V. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Religion, Education, and Social Laa Roiba Journal (RESLAJ)*, 6(5), 1268.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Ndubisi, N. O. (2006). Relationship marketing and customer loyalty: The case of commercial banks in Kenya. *International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 145–157.
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, Mukti, A., & Ikhtiar, S. (2024). Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan pada Sektor Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(2), 167–174.
- Osarenkhoe, M. U., & Khumalo, L. (2022). Public service quality and citizen satisfaction: A study of the assurance dimension. *International Journal of Public Sector Management*, 35(1), 111–125. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-11-2020-0275>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (2017). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Plume.
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Pratama, A., & Kurniawan, R. (2022). Responsivitas dan Jaminan Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 145–158.
- Ridianto. (2025). Analysis of Public Service Quality in the Field of Population Administration. *Jurnal ISO*.
- Rohayatin, T., & dkk. (2025). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (2000). *Handbook of Service Marketing Research*. American Marketing Association.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Susilo, A., & Firmansyah, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kepala Desa Bulakwaru Kecamatan Tarub Kabupaten Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (JIPMA)*, 3(3), 1170.
- Tawai, A., Komba, S., & Merrylin, M. (2022). Quality of Public Service One-Stop Administration System Southeast Sulawesi Province. *International Journal of Multidisciplinary Research*

and Analysis, 5(8).

- van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2022). Trust in Public Administration. *Public Administration Review*, 82(1), 1–10.
- Van Doorn, J., Lemon, K. N., Mittal, V., Ross, W. T., Sass, J. A., De Ruyter, K., & Wetzels, M. (2010). Customer satisfaction for services: Putting prior research into the customer value hierarchy. *Journal of Service Research*, 13(3), 269–283.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Yoon, S., Kim, J., & Kim, H. J. (2021). The role of assurance in public service quality: An empirical investigation. *Public Administration Review*, 81(3), 456–467. <https://doi.org/10.1111/puar.13301>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). Commitment versus Quality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18(3), 211–222.