

# JURNAL PRAXIS IDEALIS

Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan

VOL. 02 NO. 02 | 2025

DOI : [HTTPS://DOI.ORG/10.36859/JP.V2I2.4110](https://doi.org/10.36859/JP.V2I2.4110)

P-ISSN XXXX-XXXX E-ISSN XXXX-XXXX



Received : 24 Juni 2025

Accepted : 27 Juni 2025

Published : 30 Juni 2025

## KUALITAS PELAYANAN ANJUNGAN DESA MANDIRI DI DESA CITAPEN KECAMATAN CIHAMPelas KABUPATEN BANDUNG BARAT

Dani Irawan<sup>1)</sup>, Bunga Aprillia<sup>2)</sup>, Harky Ristala<sup>3)</sup>

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Jendral Achmad Yani, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Anjungan Desa Mandiri di Desa Citapen dengan menggunakan lima dimensi dalam model *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi selama penelitian berlangsung. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara umum pelayanan anjungan desa mandiri sudah cukup baik, khususnya dari segi tampilan fisik mesin dan kemudahan akses bagi warga yang tinggal di dekat kantor desa. Namun, masih ditemukan beberapa kelemahan seperti belum meratanya sosialisasi anjungan desa mandiri ke seluruh wilayah desa dan fitur teknologi yang belum ramah bagi penyandang disabilitas atau lansia. Dari sisi pelayanan, petugas desa cukup tanggap membantu masyarakat, meskipun belum ada sistem laporan atau pengaduan yang formal. Selain itu, sebagian warga merasa puas karena merasa terbantu, namun masih ada yang belum mampu menggunakan anjungan desa mandiri secara mandiri. Berdasarkan temuan ini, diperlukan pemberian baik dari sisi teknologi, aksesibilitas, maupun pendampingan agar anjungan desa mandiri bisa dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, Anjungan Desa Mandiri, kualitas layanan, model *SERVQUAL*, Desa Citapen

### Abstract

*This study aims to examine the quality of services provided by the Anjungan Desa Mandiri (ADM) in Citapen Village using the five dimensions of the SERVQUAL model: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation during the research process. The findings show that overall, the ADM service is quite good, especially in terms of the physical appearance of the machine and the ease of access for residents living near the village office. However, there are still several shortcomings, such as the uneven distribution of ADM machines throughout the village and the lack of accessible features for people with disabilities and the elderly. In terms of service, village officials are generally responsive in assisting residents, although there is no formal reporting or complaint system in place. While many residents feel helped and satisfied, some still*

*struggle to use the ADM independently. Based on these findings, improvements are needed in terms of technology, accessibility, and user assistance to ensure that ADM services can be utilized fairly and inclusively by all segments of the community.*

**Keywords:** Public service, Anjungan Desa Mandiri, service quality, SERVQUAL model, Citapen Village

## PENDAHULUAN

Dalam era transformasi digital, kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat, transparan, dan efisien semakin meningkat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk melakukan inovasi, terutama di wilayah pedesaan, agar mampu menjawab dinamika kebutuhan tersebut. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan adalah dengan menghadirkan Anjungan Desa Mandiri (ADM), yaitu mesin pelayanan digital yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara mandiri tanpa perlu bergantung langsung pada petugas desa. Kehadiran anjungan desa mandiri menjadi simbol pergeseran sistem pelayanan manual ke arah digitalisasi berbasis teknologi informasi.

Salah satu inovasi yang mulai diterapkan dalam upaya digitalisasi desa adalah Anjungan Desa Mandiri (ADM). Anjungan desa mandiri merupakan mesin pelayanan digital yang memungkinkan warga mengurus berbagai keperluan administrasi secara mandiri, mulai dari surat keterangan, surat domisili, hingga surat pengantar lainnya. Konsep anjungan desa mandiri mirip seperti mesin ATM, namun digunakan khusus untuk pelayanan dokumen desa. Inovasi ini hadir sebagai solusi untuk mengatasi pelayanan yang kurang efisien serta untuk menjawab kebutuhan warga yang semakin dinamis. Misalnya, warga tidak lagi harus datang pagi-pagi dan mengantre lama hanya untuk mencetak dokumen yang sebenarnya bisa diproses secara otomatis.

Di tengah semangat menuju *Smart Village*, pelayanan berbasis anjungan desa mandiri diharapkan dapat menjadi solusi praktis untuk memangkas birokrasi yang rumit, meminimalisir antrean, dan meningkatkan efisiensi pelayanan desa. Selain itu, anjungan desa mandiri dinilai mampu memperluas jangkauan pelayanan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau tidak dapat datang ke kantor desa pada jam kerja. Namun, dalam implementasinya, penggunaan anjungan desa mandiri tidak

lepas dari tantangan, baik dari segi teknis, pemahaman masyarakat terhadap teknologi, hingga kesiapan aparatur desa dalam mengelola sistem tersebut.

Salah satu desa yang sudah mengadopsi anjungan desa mandiri dalam sistem pelayanannya adalah Desa Citapen, Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat. Sejak penerapannya, kehadiran anjungan desa mandiri di desa ini memang memberikan kemudahan bagi sebagian warga, khususnya yang sudah terbiasa menggunakan teknologi. Namun, dalam praktiknya, implementasi anjungan desa mandiri masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terdapat sejumlah permasalahan yang cukup signifikan dan perlu diperhatikan secara serius agar pelayanan anjungan desa mandiri bisa benar-benar dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

1. Tingkat pemanfaatan anjungan desa mandiri yang masih rendah.

Meskipun anjungan desa mandiri sudah disediakan dan aktif digunakan, nyatanya masih banyak warga yang lebih memilih datang langsung ke kantor desa untuk meminta bantuan petugas dibandingkan mengoperasikan anjungan desa mandiri secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua masyarakat memahami fungsi dan cara penggunaan anjungan desa mandiri, sehingga belum merasa percaya diri untuk menggunakannya sendiri.

2. Minimnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah desa turut menjadi penyebab rendahnya partisipasi warga.

Sosialisasi yang dilakukan terbatas pada momen awal peluncuran anjungan desa mandiri dan belum menjangkau semua kalangan masyarakat. Banyak warga, terutama yang tinggal jauh dari pusat desa atau yang jarang aktif dalam kegiatan sosial, tidak mengetahui keberadaan maupun manfaat anjungan desa mandiri. Padahal, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat ditentukan oleh seberapa aktif dan paham masyarakat terhadap sistem tersebut.

3. Rendahnya tingkat literasi digital masyarakat Desa Citapen menjadi kendala serius.

Banyak warga, terutama dari kelompok usia lanjut atau yang tidak

memiliki pengalaman dengan perangkat teknologi, merasa canggung bahkan takut untuk mencoba anjungan desa mandiri. Ketidakterbiasaan dengan layar sentuh, menu digital, serta ketidaktahuan akan alur layanan membuat warga enggan mencoba. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan literasi digital melalui pelatihan atau pendampingan yang bersifat inklusif dan berkelanjutan.

4. Minimnya pelatihan dan pendampingan teknis, baik bagi aparatur desa maupun masyarakat umum.

Pelatihan atau simulasi penggunaan anjungan desa mandiri biasanya hanya dilakukan satu kali pada saat awal peluncuran. Padahal, penggunaan teknologi tidak bisa hanya disosialisasikan sekali, melainkan harus dilakukan secara konsisten, terutama bagi masyarakat yang belum familiar dengan layanan digital. Tanpa pendampingan yang memadai, potensi keberhasilan anjungan desa mandiri dalam melayani warga secara efisien tidak akan tercapai.

5. Adanya gangguan teknis serta pemeliharaan yang kurang optimal.

Dalam beberapa kasus, anjungan desa mandiri di Desa Citapen sempat tidak bisa digunakan karena adanya kerusakan sistem atau koneksi internet yang tidak stabil. Hal ini diperparah dengan belum adanya teknisi khusus atau SOP penanganan darurat ketika alat mengalami masalah. Ketika anjungan desa mandiri tidak berfungsi, pelayanan pun terhambat karena warga harus kembali ke sistem manual, sementara petugas desa terbatas jumlahnya.

6. Kurangnya evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap kualitas pelayanan anjungan desa mandiri juga menjadi catatan penting.

Pemerintah desa hingga saat ini belum memiliki dokumen evaluasi atau indikator keberhasilan yang jelas dalam mengukur sejauh mana anjungan desa mandiri telah memberi manfaat atau dampak nyata bagi masyarakat. Tanpa adanya monitoring rutin, kendala-kendala yang muncul di lapangan sulit diidentifikasi dan diatasi secara sistematis. Hal ini tentu akan menghambat pengembangan layanan anjungan desa mandiri di masa depan.

Dari berbagai permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan anjungan desa mandiri tidak cukup hanya dengan pengadaan perangkat yang canggih. Faktor sosial, budaya, kesiapan sumber daya manusia, dan tingkat literasi digital masyarakat menjadi penentu utama dalam keberhasilan transformasi layanan publik berbasis teknologi. Oleh karena itu, pemanfaatan anjungan desa mandiri harus diimbangi dengan strategi yang matang, pelatihan berkelanjutan, serta dukungan dari semua pihak, baik pemerintah desa, masyarakat, maupun stakeholder lainnya.

Salah satu pendekatan yang relevan untuk mengukur kualitas layanan publik adalah model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Model ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Kelima dimensi ini dianggap mampu memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas layanan dari perspektif pengguna. Oleh karena itu, penerapan model *SERVQUAL* dalam konteks pelayanan anjungan desa mandiri sangat penting untuk mengetahui sejauh mana layanan ini memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Anjungan Desa Mandiri di Desa Citapen berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*. Melalui pendekatan ini, peneliti berharap dapat memberikan gambaran faktual mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan anjungan desa mandiri serta memberikan rekomendasi yang tepat untuk pengembangan pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi referensi bagi desa-desa lain yang ingin mengadopsi sistem serupa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dinilai paling sesuai untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan Anjungan Desa Mandiri (ADM) dirasakan dan dimaknai oleh masyarakat Desa Citapen. Fokus penelitian diarahkan untuk mengeksplorasi

persepsi masyarakat dan aparatur desa terhadap lima dimensi kualitas layanan berdasarkan teori *SERVQUAL* dari Zeithaml dkk, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Model *SERVQUAL* digunakan sebagai kerangka teori karena dianggap mampu mewakili unsur-unsur penting dalam pelayanan publik yang berkualitas. Kelima dimensi tersebut dijadikan pedoman dalam menyusun instrumen penelitian sekaligus sebagai dasar dalam menganalisis data yang diperoleh dari lapangan. Dengan demikian, metode ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya menilai bagaimana pelayanan anjungan desa mandiri diterapkan, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut diterima dan dirasakan oleh masyarakat secara keseluruhan.

Lokasi penelitian dilakukan di Desa Citapen, Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa desa ini telah mengimplementasikan anjungan desa mandiri sebagai bagian dari pelayanan administrasi publik secara digital, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian dilaksanakan selama bulan Mei hingga Juni 2025, dengan mempertimbangkan waktu pelaksanaan lapangan dan kesiapan informan.

Penelitian dilaksanakan selama bulan Mei hingga Juni 2025. Waktu pelaksanaan ini disesuaikan dengan ketersediaan informan serta agenda pelayanan desa yang sedang berjalan. Dengan waktu yang cukup, peneliti dapat mengamati proses pelayanan anjungan desa mandiri secara langsung dan melakukan wawancara mendalam tanpa mengganggu aktivitas rutin warga maupun petugas desa.

Subjek dalam penelitian ini meliputi aparatur desa, tokoh masyarakat, dan warga pengguna anjungan desa mandiri yang dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam pelayanan atau penggunaan anjungan desa mandiri. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur untuk memberikan ruang eksploratif bagi informan dalam menyampaikan pengalaman dan pandangannya. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan dan interaksi warga dengan mesin anjungan desa mandiri.

Sedangkan dokumentasi dilakukan terhadap foto kegiatan, arsip, serta dokumen pendukung lainnya.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*), dibantu dengan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan indikator dalam dimensi *SERVQUAL*. Pedoman ini menjadi acuan dalam menggali data yang relevan dengan fokus penelitian, seperti kenyamanan fisik anjungan desa mandiri, kecepatan layanan, respons terhadap keluhan, keamanan data, serta kepedulian pada kelompok rentan.

Data yang diperoleh dari lapangan dianalisis dengan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman, yaitu melalui tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi penting yang sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan dalam menarik pola-pola temuan. Kesimpulan diperoleh melalui proses reflektif dengan memperhatikan konsistensi jawaban informan serta dikaitkan dengan teori yang digunakan.

Untuk menjaga validitas data, dilakukan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari aparatur desa, tokoh masyarakat, dan warga biasa. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar data yang diperoleh bersifat kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Validitas dan keabsahan data juga dijaga melalui member check dengan mengonfirmasi kembali hasil interpretasi peneliti kepada informan terkait.

Dengan metode ini, diharapkan penelitian mampu memberikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai kualitas pelayanan anjungan desa mandiri, serta menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan sistem pelayanan publik digital di tingkat desa.

## **PEMBAHASAN**

Pelayanan publik yang berbasis digital seperti Anjungan Desa Mandiri (ADM) membawa perubahan dalam cara masyarakat mengakses layanan administrasi desa. Berdasarkan temuan di lapangan, penerapan anjungan

desa mandiri di Desa Citapen sudah menunjukkan kemajuan dalam hal kualitas pelayanan, khususnya bila dianalisis menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*. Dimensi-dimensi tersebut antara lain: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Dari hasil temuan lapangan dan analisis berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan anjungan desa mandiri di Desa Citapen menunjukkan hasil yang cukup baik meskipun masih banyak aspek yang perlu ditingkatkan. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan benar-benar dirasakan dan dinilai oleh masyarakat.

Dari sisi *Tangibles*, masyarakat menilai bahwa anjungan desa mandiri memiliki tampilan fisik yang cukup modern dan rapi. Mesin anjungan desa mandiri diletakkan di tempat strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat yang tinggal di sekitar kantor desa. Namun, belum meratanya akses anjungan desa mandiri ke seluruh wilayah, terutama ke daerah yang jauh dari pusat desa, menjadi tantangan tersendiri. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana fisik belum sepenuhnya menjamin kemudahan akses bagi semua warga.

Dalam dimensi *Reliability*, anjungan desa mandiri dinilai cukup bisa diandalkan oleh masyarakat karena sebagian besar layanan berjalan lancar. Namun, masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan sinyal internet atau kesalahan input oleh pengguna awam. Walaupun tidak terlalu sering, gangguan ini bisa menghambat proses pelayanan jika tidak segera ditangani. Oleh karena itu, keandalan pelayanan anjungan desa mandiri perlu ditingkatkan dengan sistem pemantauan berkala serta SOP yang lebih tegas dan efisien.

Pada dimensi *Responsiveness*, respon cepat dari aparatur desa terhadap keluhan teknis dinilai sangat membantu. Petugas desa sigap mendampingi warga yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan anjungan desa mandiri, bahkan memberikan penjelasan secara langsung. Hal ini memperkuat citra bahwa meskipun anjungan desa mandiri berbasis teknologi, pendekatan humanis dari petugas tetap diperlukan agar pelayanan

publik tetap inklusif dan tidak menyisihkan masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

Dimensi *Assurance* juga menjadi perhatian, khususnya terkait dengan keamanan data dan kepercayaan warga. Beberapa warga merasa yakin bahwa data pribadi mereka aman karena dijaga oleh sistem keamanan yang sudah disiapkan bersama pengembang aplikasi. Meski demikian, sebagian warga lainnya, terutama yang kurang memahami keamanan digital, masih memiliki kekhawatiran. Oleh karena itu, dibutuhkan edukasi lanjutan dan transparansi dari pemerintah desa agar warga benar-benar merasa percaya dan aman saat menggunakan anjungan desa mandiri.

Terakhir, dimensi *Empathy* menunjukkan bahwa pelayanan anjungan desa mandiri belum sepenuhnya mempertimbangkan kebutuhan kelompok rentan seperti lansia atau warga dengan keterbatasan teknologi. Belum adanya fitur khusus seperti suara panduan atau tombol besar menjadi bukti bahwa desain anjungan desa mandiri masih berorientasi pada pengguna yang melek digital. Meskipun demikian, kehadiran petugas yang sabar dan ramah tetap menjadi penopang utama dalam menjembatani keterbatasan tersebut. Ke depan, perlu adanya peningkatan desain layanan yang inklusif agar semua warga dapat mengakses pelayanan secara adil dan setara.

Secara keseluruhan, penerapan anjungan desa mandiri di Desa Citapen sudah berjalan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan dari sisi penyebaran akses, keandalan sistem, jaminan keamanan, dan perhatian pada kelompok rentan. Hasil temuan ini sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Anjungan Desa Mandiri dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, hasil ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pemerintah desa dalam mengembangkan layanan anjungan desa mandiri yang lebih baik di masa depan.

Selain itu, temuan di lapangan menunjukkan bahwa sistem anjungan desa mandiri di Desa Citapen masih bergantung pada beberapa faktor eksternal seperti jaringan internet dan listrik. Jika salah satu dari dua komponen ini mengalami gangguan, maka pelayanan anjungan desa mandiri otomatis terganggu. Oleh karena itu, keberlangsungan pelayanan digital ini masih memerlukan sistem backup, misalnya dengan menyediakan pelayanan

manual sebagai alternatif jika terjadi gangguan pada sistem digital. Pemerintah desa juga perlu mempertimbangkan kemungkinan pengadaan UPS atau sumber listrik cadangan serta peningkatan kualitas jaringan internet desa melalui kerja sama dengan penyedia layanan.

Upaya peningkatan kapasitas aparatur desa juga menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan layanan anjungan desa mandiri. Meskipun saat ini petugas desa sudah cukup membantu, namun pelatihan teknis secara berkala akan sangat membantu agar mereka lebih siap ketika menghadapi kendala teknis ataupun perubahan sistem. Demikian pula dengan edukasi masyarakat, kegiatan sosialisasi yang berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan literasi digital masyarakat desa. Sosialisasi tidak hanya dilakukan sekali saat peluncuran, tapi perlu diulang secara berkala di tiap RW atau melalui kanal informasi desa.

Penguatan regulasi internal juga penting, seperti pembuatan standar operasional prosedur (SOP) penggunaan anjungan desa mandiri yang jelas dan mudah dipahami oleh warga. SOP ini bisa dipajang langsung di sekitar mesin ADM dalam bentuk poster visual agar warga tidak bingung saat menggunakannya. Beberapa warga bahkan mengusulkan agar disediakan video tutorial interaktif langsung pada layar mesin, sebagai panduan saat pertama kali menggunakan anjungan desa mandiri.

Pada akhirnya, keberhasilan pelayanan publik berbasis teknologi seperti anjungan desa mandiri tidak hanya dilihat dari canggih atau tidaknya sistem, tetapi juga dari bagaimana sistem tersebut menjawab kebutuhan masyarakat yang beragam. Inovasi pelayanan harus memperhatikan kesetaraan akses, keamanan informasi, efisiensi waktu, dan kepekaan terhadap kelompok rentan. Maka dari itu, kualitas pelayanan anjungan desa mandiri harus selalu dievaluasi secara berkelanjutan agar terus berkembang dan mampu menjawab tantangan pelayanan publik di era digital.

Dengan menyesuaikan pelayanan terhadap kebutuhan lokal dan mengedepankan prinsip partisipasi, anjungan desa mandiri berpotensi menjadi solusi berkelanjutan untuk pelayanan publik di pedesaan. Namun tentu saja, keberhasilannya bergantung pada sinergi antara teknologi, manusia, dan sistem sosial yang ada di desa itu sendiri.

Secara umum, pendekatan berbasis teknologi informasi dalam pelayanan publik desa memang perlu terus dikembangkan. Namun perlu diingat bahwa inovasi pelayanan tidak hanya bergantung pada keberadaan alat, tetapi juga pada kesiapan manusia dan organisasi yang menjalankan sistem tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan sinergi antara teknologi, sumber daya manusia, dan keberpihakan terhadap kelompok masyarakat yang termarjinalkan secara digital. Hal ini selaras dengan semangat pemerataan pelayanan publik yang berkeadilan dan inklusif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan Anjungan Desa Mandiri (ADM) di Desa Citapen Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan anjungan desa mandiri secara umum telah memberikan kemudahan akses layanan administrasi bagi masyarakat. Melalui lima dimensi SERVQUAL, penelitian ini menunjukkan bahwa kehadiran anjungan desa mandiri telah menjadi langkah inovatif pemerintah desa dalam menjawab kebutuhan layanan berbasis teknologi informasi, meskipun masih dihadapkan pada sejumlah tantangan baik teknis maupun sosial.

Dari dimensi *tangibles*, keberadaan perangkat fisik anjungan desa mandiri yang modern memang menjadi daya tarik tersendiri, namun belum sepenuhnya dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang menunjang kenyamanan pengguna, seperti petunjuk visual yang ramah pengguna awam. Dalam dimensi *reliability*, anjungan desa mandiri sudah cukup andal dalam proses pelayanan, namun masih ditemui kendala teknis seperti gangguan jaringan atau kesalahan input data yang membuat pelayanan tidak selalu berjalan mulus. Keberadaan SOP dan kontrol teknis memang sudah ada, tetapi masih perlu perbaikan dari sisi konsistensi operasional.

Sementara itu, dari aspek *responsiveness*, petugas desa menunjukkan sikap tanggap dan siap membantu masyarakat yang kesulitan, terutama kelompok yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Ini menjadi nilai positif yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem anjungan desa mandiri. Di sisi lain, dimensi *assurance* memperlihatkan bahwa kepercayaan warga terhadap keamanan data masih cukup tinggi, meskipun sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami bagaimana sistem perlindungan datanya bekerja secara teknis. Ini menandakan perlunya edukasi yang lebih intensif soal keamanan digital.

Terakhir, dalam dimensi *empathy*, pelayanan anjungan desa mandiri belum sepenuhnya menjangkau kelompok rentan seperti lansia atau penyandang disabilitas, baik dari sisi desain sistem maupun pendekatan pelayanan. Petugas desa memang hadir sebagai pendamping, namun belum ada upaya sistematis dalam bentuk pelatihan khusus, survei kebutuhan khusus, atau penyediaan fitur ramah disabilitas yang dapat menunjukkan perhatian lebih terhadap kelompok ini. Hal ini menjadi penting untuk mendorong kesetaraan akses layanan publik digital.

Secara keseluruhan, anjungan desa mandiri di Desa Citapen menunjukkan potensi besar sebagai bagian dari digitalisasi pelayanan publik desa. Namun, untuk menjadikannya benar-benar inklusif, berkualitas, dan berkelanjutan, dibutuhkan perbaikan pada aspek teknis, peningkatan literasi digital warga, serta penguatan sistem pendukung seperti perawatan rutin, pelatihan petugas, dan kolaborasi lintas sektor dengan lembaga teknis terkait. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan konkret bagi pemerintah desa maupun pemangku kebijakan lainnya dalam menyusun strategi pengembangan pelayanan berbasis teknologi yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat secara luas.

Penelitian ini juga menyadarkan pentingnya evaluasi secara berkala terhadap kinerja anjungan desa mandiri agar pelayanan yang disediakan tidak stagnan dan selalu adaptif terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat. Hasil dari evaluasi ini dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan oleh pemerintah desa maupun lembaga pendukung lainnya dalam meningkatkan pelayanan digital yang tidak hanya efisien, tetapi juga adil, inklusif, dan berkelanjutan. Jika ini diterapkan dengan konsisten, maka Desa Citapen dapat menjadi contoh konkret keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di tingkat desa.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, R. D., & Prabowo, T. J. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi Administrasi Desa*. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 102–117.
- Alma, B. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arifin, M. Z. (2022). Implementasi Sistem Informasi Desa Berbasis Teknologi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 45–55. <https://doi.org/10.31289/jip.v11i1.5678>
- Azwar, S. (2020). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hidayat, T. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital di Desa. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 6(1), 21–30.
- Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. (2023). *Pedoman Teknis Pengembangan Sistem Informasi Desa*. Jakarta: Kemendesa.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

- Mardiasmo. (2018). *Akuntabilitas Sektor Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- 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.
- Putri, R. Y., & Nugroho, H. A. (2022). Kualitas Layanan Anjungan Mandiri dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Pemerintahan Desa*, 5(2), 88–97.
- Ratminto, & Winarsih, H. (2019). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sari, D. F., & Hapsari, R. (2023). Analisis Dimensi SERVQUAL dalam Pelayanan Digital Pemerintah Desa. *Jurnal Teknologi dan Pelayanan Publik*, 4(3), 113–127.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, H. B. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya*. Surakarta: UNS Press.
- Wijaya, M. T., & Kurniawan, E. (2020). Implementasi Pelayanan Anjungan Mandiri pada Layanan Administrasi di Desa Digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 51–60.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.